

Syarat & Ketentuan Kartu ATM/Debit OCBC

A. DEFINISI

a. Kartu ATM/Debit Berlogo GPN (Gerbang Pembayaran Nasional)

Merupakan Kartu ATM/Debit OCBC yang dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi baik pada mesin ATM maupun transaksi belanja di Merchant di jaringan dalam negeri.

Berikut ini adalah logo GPN:



b. Kartu ATM/Debit OCBC Berlogo Mastercard

Merupakan Kartu ATM/Debit OCBC yang dapat digunakan untuk bertransaksi di seluruh ATM dan di puluhan juta merchant dengan mesin EDC berlogo Mastercard/ Cirrus/Maestro baik di dalam maupun luar negeri.

Berikut ini adalah logo Mastercard/Cirrus/Maestro:



c. Kartu ATM/Debit OCBC Berlogo Mastercard dengan fitur *Global Debit*

Merupakan kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi tarik tunai dan belanja di luar negeri dengan mendebet langsung dari rekening mata uang asing tanpa konversi di jaringan Mastercard. Mata uang asing yang dimaksud ialah USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, GBP, dan CNH.

d. Kartu Debit Online Berlogo Mastercard

Merupakan kartu debit non-fisik (virtual) yang diterbitkan ketika nasabah melakukan pembukaan rekening melalui Aplikasi OCBC Mobile. Kartu ini dapat digunakan untuk berbelanja secara online di merchant *e-commerce*.

e. *Contactless (Nirsentuh)*

Merupakan fitur yang melekat pada Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard, baik dengan fitur Global Debit maupun tidak, dimana Pemegang Kartu dengan simbol *Contactless* dapat melakukan transaksi tanpa harus memasukkan kartu kedalam mesin EDC (Electronic Data Capture) dan tanpa harus memasukkan PIN untuk jumlah transaksi tertentu.

f. *E-commerce*

Merupakan fitur yang melekat pada Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dimana Pemegang Kartu dapat melakukan transaksi belanja *e-commerce* di merchant online baik dalam negeri maupun luar negeri.

g. Chip

Merupakan bagian dari Kartu ATM/Debit OCBC yang digunakan untuk mengamankan informasi untuk meningkatkan keamanan data saat melakukan transaksi di ATM, EDC dan sebagainya.

h. Nomor Kartu

Merupakan digit pengenal pada Kartu ATM/Debit OCBC yang terdiri dari 16 angka pada bagian depan kartu.

i. CVV (Card Verification Value)

Merupakan fitur keamanan pada pembayaran elektronik maupun *online*. Secara sederhana, CVV adalah tiga atau empat angka yang terdapat pada bagian belakang tiap Kartu ATM/Debit OCBC.

j. Masa Berlaku

Merupakan angka yang menunjukkan bulan dan tahun (MM/YY) sampai kapan kartu tersebut masih dapat dipergunakan untuk bertransaksi.

k. PIN (Personal Identification Number)

Merupakan sandi yang berisikan 6-digit angka kombinasi yang digunakan sebagai alat verifikasi untuk menjalankan berbagai jenis transaksi.

l. OTP (One Time Password)

Merupakan sandi yang berisikan 6-digit angka yang dikirimkan ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar di sistem PT Bank OCBC NISP Tbk (“**Bank OCBC**”) melalui SMS sebagai alat verifikasi untuk menjalankan transaksi *online* menggunakan Kartu ATM/Debit.

m. Pemegang Kartu

Merupakan nasabah perorangan Bank OCBC yang sah sebagai pemilik Kartu ATM/Debit OCBC.

n. ATM (Anjungan Tunai Mandiri / Automated Teller Machine)

Merupakan sebuah mesin elektronik yang memberikan pelayanan secara otomatis kepada nasabah. Dalam hal ini, fungsi ATM adalah menyediakan pelayanan mandiri sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang atau transaksi non-tunai lainnya secara mandiri.

o. EDC (Electronic Data Capture)

Merupakan sebuah mesin yang membantu menerima proses pembayaran dari pelanggan dengan menggunakan kartu debit/kredit, dan biasanya terhubung dengan rekening bank manapun.

p. Merchant (termasuk merchant online)

Merupakan orang perorangan dan/atau badan usaha yang dalam melaksanakan kegiatan usahanya dapat menerima Kartu ATM/Debit OCBC sebagai alat pembayaran dengan menggunakan mesin EDC atau melalui pembayaran online.

q. ***Hari Kerja***

Merupakan suatu hari, selain Sabtu atau Minggu atau hari libur resmi, dimana Bank buka untuk melakukan kegiatan usahanya (termasuk transaksi valuta asing dan setoran dalam mata uang asing) di wilayah Republik Indonesia.

r. ***3DSecure (3 Domain Secure) / Mastercard Identity Check***

Merupakan metode pengamanan transaksi online/*E-commerce* menggunakan Kartu ATM/Debit dimana pada setiap transaksinya diperlukan verifikasi dengan menginput 6 digit OTP yang dikirimkan melalui SMS ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar di sistem Bank OCBC.

B. Aturan Relasi Kartu ATM/Debit OCBC dengan Rekening Nasabah

1. Kartu ATM/Debit OCBC hanya diberikan kepada nasabah perorangan
2. Khusus rekening tabungan nasabah (rekening single CIF) hanya dapat direlasikan dengan maksimal 1 (satu) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN atau 1 (satu) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard.
3. Khusus rekening tabungan nasabah yang merupakan Rekening Bersama "OR" dapat direlasikan dengan maksimal 6 (enam) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN atau 6 (enam) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard.
4. Khusus rekening tabungan Tanda 360 Plus dapat direlasikan dengan maksimal 1 (satu) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN dan 1 (satu) Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard.
5. Setiap Kartu ATM/Debit OCBC dapat direlasikan dengan maksimal 6 (enam) rekening nasabah.
6. Apabila Kartu ATM/Debit OCBC direlasikan dengan lebih dari 1 (satu) rekening, maka nasabah wajib menentukan rekening yang digunakan sebagai rekening Primary/Utama yang akan debet untuk transaksi belanja di Merchant.
7. Untuk Rekening Bersama "OR", ketentuan lebih lanjut sebagai berikut:
 - a. Kartu ATM/Debit OCBC dapat diberikan kepada masing-masing nasabah pemilik Rekening Bersama "OR" sesuai dengan permintaan nasabah.
 - b. Kartu ATM/Debit OCBC yang sudah diterima oleh masing-masing nasabah Rekening Bersama "OR" dapat direlasikan ke rekening pribadi masing-masing nasabah, maksimal sampai 6 (enam) rekening relasi.
 - c. Kartu ATM/Debit OCBC menjadi tanggung jawab masing-masing nasabah Rekening Bersama "OR", dan setiap nasabah Rekening Bersama tidak diperbolehkan untuk saling berbagi penggunaan Kartu ATM/Debit OCBC satu sama lain, termasuk dan tidak terbatas pada saling berbagi informasi PIN.

C. Aturan Penggunaan Kartu ATM/Debit OCBC di mesin ATM

1. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN dan Mastercard dapat digunakan pada mesin ATM jaringan ATM OCBC untuk transaksi:
 - Penarikan tunai
 - Isi ulang pulsa dan listrik
 - Transaksi pembelian:

- Tiket Pesawat
 - Tiket Kereta Api
 - Dan lain-lain
- Transaksi pembayaran tagihan:
- Kartu Kredit Bank lain di Indonesia
 - Telkom/Flexi/Speedy/Indihome
 - PLN
 - PDAM
 - Handphone
 - Rumah Zakat
 - TV berlangganan
 - Dan lain-lain
- Pemindahbukuan/transfer antar rekening di OCBC, serta rekening bank lain di jaringan domestik.
- Pembayaran Premi Asuransi Prudential, Sinarmas
- Informasi saldo dan informasi tagihan Kartu Kredit OCBC
- Pendaftaran E-Banking
- Perubahan PIN
2. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN dan Mastercard dapat digunakan pada mesin ATM jaringan ATM Bersama/PRIMA untuk transaksi:
- Penarikan Tunai
 - Cek Saldo
 - Transfer online ke bank domestik
3. Khusus Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dapat digunakan untuk bertransaksi di luar negeri yaitu: pada jaringan ATM Mastercard, jaringan ATM OCBC Bank Singapore, dan jaringan ATM MEPS Malaysia untuk transaksi
- Penarikan Tunai
 - Cek Saldo
4. Transaksi di ATM dilakukan dengan cara memasukan kartu pada mesin ATM, menginput PIN kartu, memilih menu transaksi yang ingin dilakukan, dan memasukkan nilai transaksi.
5. Kelalaian pemeriksaan nilai transaksi oleh Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya.
6. Atas setiap transaksi yang dilakukan nasabah pada mesin ATM, maka saldo rekening Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC secara otomatis akan berkurang sesuai dengan jumlah transaksi tunai ataupun non-tunai yang telah dilakukan pada mesin ATM.
7. Transaksi yang di lakukan oleh nasabah di mesin ATM di luar negeri dengan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard tanpa fitur Global Debut akan dijalankan dengan mendebet saldo rekening IDR, nasabah akan dikenakan konversi kurs jual beli mata uang asing ke IDR (Rupiah) dan biaya tarik tunai.
- D. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN dan berlogo Mastercard sebagai alat pembayaran Merchant Dalam Negeri**
1. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo GPN dan Mastercard dapat digunakan untuk transaksi di semua Merchant dalam negeri pada mesin EDC jaringan GPN.

2. Transaksi pada Merchant dilakukan dengan cara memasukan kartu pada mesin EDC, memasukkan nilai transaksi pembayaran, serta menginput PIN kartu.
3. EDC akan memproses data atas Kartu ATM/Debit OCBC dan akan memberi respon perihal apakah transaksi disetujui atau ditolak.
4. Apabila transaksi disetujui atau muncul kata “Approval” pada EDC, maka slip transaksi pembayaran (“Slip Belanja”) akan langsung dicetak melalui EDC sesuai dengan nilai transaksi pembayaran. Apabila transaksi tidak disetujui atau muncul kata “Declined” pada EDC, maka Slip Belanja tidak akan dicetak.
5. Pemegang Kartu wajib menggunakan PIN untuk setiap transaksi pembayaran dengan terlebih dahulu memeriksa nilai transaksi yang tertera pada layar mesin EDC.
6. Kelalaian pemeriksaan nilai transaksi pembayaran oleh Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya. Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC wajib menyimpan Slip Belanja untuk dicocokkan dengan pendebitan pada rekening yang dilakukan oleh Bank OCBC.
7. Atas setiap transaksi pembayaran yang terjadi di Merchant, maka saldo rekening Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC secara otomatis akan berkurang sesuai dengan jumlah transaksi pembayaran yang telah dilakukan di Merchant.

E. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard sebagai alat pembayaran di Merchant Luar Negeri

1. Pemegang Kartu menyediakan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard kepada kasir Merchant, dan selanjutnya kasir akan memasukkan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard pada mesin EDC dan memasukkan nilai transaksi pembayaran.
2. EDC akan memproses data atas Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dan akan memberi respon perihal apakah transaksi disetujui atau ditolak.
3. Apabila transaksi disetujui atau muncul kata “Approval” pada EDC, maka Slip Belanja akan langsung dicetak melalui EDC sesuai dengan nilai transaksi pembayaran. Apabila transaksi tidak disetujui atau muncul kata “Declined” pada EDC, maka Slip Belanja tidak akan dicetak.
4. Transaksi di luar negeri menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard, dapat berjalan menggunakan PIN atau tanpa PIN atau dengan tanda tangan.
5. Kelalaian pemeriksaan nilai transaksi pembayaran oleh Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya. Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC wajib menyimpan Slip Belanja untuk dicocokkan dengan pendebitan pada rekening yang dilakukan oleh Bank OCBC.
6. Transaksi yang di lakukan oleh nasabah di mesin EDC di luar negeri dengan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard tanpa fitur Global Debit akan dijalankan dengan mendebet saldo rekening IDR, nasabah akan dikenakan konversi kurs jual beli mata uang asing ke IDR (Rupiah).

F. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard Sebagai Alat Pembayaran di Merchant Online

1. Pemegang Kartu menyiapkan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dan menginput Nomor kartu, Masa Berlaku, dan kode CVV pada halaman pembayaran pada Merchant online.
2. Terdapat 2 jenis Merchant online berdasarkan fitur keamanannya
 - a. Merchant dengan fitur keamanan 3DSecure / Mastercard *Identity Check*. Dimana pada saat melakukan pembayaran terdapat verifikasi tambahan dengan menginput 6 digit

- kode OTP yang dikirimkan ke nomor ponsel Nasabah yang terdaftar di sistem Bank OCBC.
- b. Merchant tanpa fitur keamanan 3Dsecure akan memproses transaksi online menggunakan Kartu ATM/Debit tanpa verifikasi OTP.
 - 3. Apabila transaksi berhasil, Merchant akan menampilkan informasi bahwa transaksi sukses dengan nominal transaksi yang ditampilkan sebelumnya
 - 4. Kelalaian pemeriksaan nilai transaksi pembayaran oleh Pemegang Kartu merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya. Pemegang Kartu wajib menyimpan Slip Belanja untuk dicocokkan dengan pendebitan pada rekening yang dilakukan oleh Bank OCBC.
 - 5. Transaksi online dengan mata uang USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, atau GBP yang dilakukan oleh Nasabah menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dengan fitur Global Debit akan mendebet saldo rekening sesuai dengan mata uang pada saat transaksi.
 - 6. Transaksi online dengan mata uang selain disebutkan pada poin 5, atau transaksi online menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo MasterCard tanpa fitur Global Debit, akan mendebet rekening IDR (Rupiah) yang terhubung pada Kartu ATM/Debit.

G. Kartu ATM/Debit Berlogo Mastercard OCBC dengan Fitur Global Debit

- 1. Merupakan sebuah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di seluruh ATM/EDC baik di dalam maupun luar negeri dan dapat mendebet langsung dari rekening mata uang luar negeri tanpa terkena konversi.
- 2. Terdapat 11 Mata uang asing yang tersedia pada Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard Global Debit yaitu USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, GBP, dan CNH.
- 3. Transaksi di negara yang mata uangnya di luar 11 mata uang asing tersebut maka akan mendebet rekening IDR nasabah dan dikenakan biaya konversi kurs jual beli sesuai mata uang yang dilakukan transaksi.
- 4. Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dapat digunakan sebagai alat pembayaran yang sah dan diterima oleh merchant dan mesin EDC berlogo Mastercard di seluruh Indonesia maupun di luar negeri.
- 5. Untuk transaksi *E-commerce* yang dilakukan pada merchant internasional menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC berlogo Mastercard dengan fitur Global Debit, maka pendebetan akan dilakukan pada rekening mata uang yang sesuai dengan mata uang pembelanjaan, jika mata uang tersebut termasuk dalam salah satu dari 11 (sebelas) mata uang valas yang ada di rekening Tabungan Tanda 360 Plus.

H. Fitur *Contactless* (Nirsentuh) pada Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard

Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard saat ini sudah dilengkapi dengan fitur nirsentuh (*Contactless*) untuk kenyamanan, keamanan dan kecepatan bertransaksi. Berikut ialah informasi penting Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dengan fitur/teknologi *Contactless*:

- a. Fitur *Contactless* merupakan fitur yang melekat pada Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dimana Pemegang Kartu dengan simbol *Contactless* dapat melakukan transaksi tanpa harus memasukkan kartu ke dalam mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan tanpa harus memasukkan PIN untuk jumlah transaksi tertentu.

- b. Fitur *Contactless* ini akan aktif setelah Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard diaktifasi oleh Pemegang Kartu melalui cabang maupun OCBC Mobile.
- c. Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dengan fitur *Contactless* hanya dapat digunakan di mesin EDC di luar negeri yang menerima pembayaran nirsentuh.
- d. Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dengan fitur *Contactless* hanya dapat digunakan di mesin EDC off-us di luar negeri dan EDC milik Bank OCBC apabila sudah dapat menerima pembayaran nirsentuh. Apabila tidak tersedia perangkat nirsentuh maka nasabah tetap bisa bertransaksi dengan cara memasukkan/ dip kartu ke mesin EDC dan menggunakan PIN.
- e. Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dengan fitur *Contactless* dapat melakukan transaksi tanpa PIN dengan jumlah akumulasi transaksi maksimal sebesar Rp1.000.000 (satu juta rupiah) atau ekuivalennya per transaksi per hari. Pemegang Kartu akan dimintakan otentikasi PIN jika transaksi melebihi limit tersebut. Limit *Contactless* menggunakan satu plafond limit gabungan yang sama dengan limit transaksi debit belanja harian Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard.
- f. Khusus untuk Kartu ATM/Debit OCBC Mastercard dengan fitur *Contactless* yang terhubung ke rekening Tanda Junior, maka transaksi tanpa PIN dapat dilakukan dengan jumlah akumulasi transaksi maksimal sebesar Rp500.000 (lima ratus ribu rupiah atau ekuivalennya per transaksi per hari).
- g. Nasabah dapat mengajukan permintaan untuk menonaktifasi fitur *Contactless* tanpa PIN melalui cabang Bank OCBC, Tanya OCBC, atau melakukan penonaktifan melalui fitur Pengelolaan Kartu di OCBC Mobile.
- h. Transaksi *Contactless* tanpa PIN hanya dapat dilakukan pada Merchant tertentu yang memiliki mesin EDC *Contactless* dan tidak dapat digunakan untuk penarikan tunai atau transaksi online.
- i. Untuk melakukan transaksi *Contactless*, Pemegang Kartu harus membawa dan menempelkan kartu pada mesin EDC *Contactless*.
- j. Tidak ada biaya tambahan yang akan diberikan pada Pemegang Kartu yang menggunakan fitur *Contactless*.

Dalam menggunakan fitur *Contactless*, pastikan Pemegang Kartu sendiri yang membawa dan menempelkan kartu pada mesin EDC *Contactless* dan tidak menyerahkan kartu ke pihak Merchant atau orang lain manapun.

Kesalahan dan/atau kelalaian Pemegang Kartu dalam memanfaatkan fitur ini dan/atau penyalahgunaan metode fitur *Contactless* ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab Pemegang Kartu, terkecuali dapat dibuktikan lain.

Pemegang Kartu dengan ini menyetujui bahwa setiap transaksi yang menggunakan fitur *contactless* yang telah dilaksanakan tidak dapat dibatalkan atau diubah dengan alasan apapun.

I. Aturan Penahanan Dana Sementara untuk Transportasi di Luar Negeri

- 1. Bank OCBC memberlakukan proses penahanan sementara dana transaksi (*hold dana*) atas penggunaan Kartu ATM/Debit OCBC dan Global Debit OCBC dengan fitur nirsentuh (*contactless*) untuk transaksi transportasi umum (MRT/bus) di luar negeri yang menerapkan aturan *aggregate settlement*.

2. *Aggregate settlement* (penyelesaian transaksi secara gabungan) adalah proses yang terjadi dengan kondisi:
 - a. Rekening Nasabah tidak terpotong/ terdebit secara langsung (*realtime*) untuk sejumlah nominal yang dibebankan setiap transaksi transportasi terjadi, sehingga mengakibatkan keterlambatan pemotongan/pendebitan pada rekening Nasabah;
 - b. Proses pemotongan/pendebitan membutuhkan waktu 1 sampai dengan 14 Hari Kerja sejak transaksi dilakukan pertama kali;
 - c. Setelah Bank OCBC menerima total akumulasi biaya dari perusahaan transportasi dan Bank OCBC berhasil memotong / mendebit rekening Nasabah sebesar akumulasi final biaya transportasi, maka dana ditahan akan dikembalikan ke Rekening Nasabah maksimum dalam 14 Hari Kerja.
3. Besaran nominal dana ditahan sementara per mata uang akan dicantumkan dalam media Bank OCBC, antara lain website Bank OCBC, push notification OCBC Mobile, dan melalui SMS kepada Nasabah yang sewaktu-waktu dapat dilakukan perubahan sesuai ketentuan yang berlaku di masing-masing negara.
4. Jika dalam jangka waktu hingga 14 (empat belas) Hari Kerja sudah terdapat tagihan, maka dana ditahan tersebut akan didebet dari rekening mata uang transaksi sesuai dengan nominal tagihan. Jika pada rekening sesuai mata uang transaksi saldoanya nihil atau tidak mencukupi, maka pendebetan dana akan dilakukan ke mata uang Rupiah (IDR) dengan menggunakan konversi kurs sesuai tanggal pendebetan.
5. Apabila pendebetan pada rekening mata uang transaksi atau rekening IDR gagal karena saldo tidak mencukupi atau alasan lainnya apapun, maka Bank OCBC akan melakukan pendebetan kembali setiap harinya sampai berhasil dan transaksi diselesaikan.

J. Kartu Debit Online OCBC

1. Merupakan kartu debit non-fisik (virtual) yang diterbitkan ketika nasabah melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi OCBC Mobile.
2. Kartu Debit Online OCBC dapat digunakan sebagai alat transaksi online seperti pembayaran pada *E-commerce* dengan mendebet mata uang rupiah yang terdapat pada saldo rekening nasabah.
3. Nasabah dapat dengan mudah melakukan blokir dan buka blokir Kartu Debit Online OCBC dengan hanya melalui aplikasi OCBC Mobile.

K. HAL-HAL YANG HARUS DI PERHATIKAN

1. Menandatangani (sesuai KTP) Kartu ATM/Debit OCBC pada panel tanda tangan di bagian belakang kartu dengan pulpen.
2. PIN (Personal Identification Number) adalah sandi rahasia terdiri dari 6 (enam) angka yang diperlukan sebagai akses untuk dapat bertransaksi di
 - a. ATM OCBC, ATM Jaringan Prima, Bersama.
 - b. OCBC Bank Singapore dan MEPS Malaysia (khusus Kartu ATM/Debit berlogo Mastercard).
3. Pemegang Kartu disarankan untuk mengubah PIN secara reguler. Perubahan PIN (6 angka) dapat dilakukan di seluruh ATM OCBC. Hafalkan PIN dan demi keamanan jangan mencatat PIN dimanapun atau memberitahukan kepada siapapun.
4. Setiap Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC bertanggung jawab sepenuhnya atas penyalahgunaan Kartu ATM/Debit OCBC oleh pihak lain yang disebabkan oleh

penyalahgunaan nomor PIN, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC.

5. Pemegang Kartu wajib menggunakan PIN untuk setiap transaksi belanja yang dilakukan di mesin EDC merchant di Indonesia. Untuk transaksi belanja yang dilakukan di luar negeri, Nasabah dapat menggunakan PIN atau tanda tangan.
6. Apabila Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC mendapati transaksi yang tidak sesuai atau diragukan pada rekeningnya, maka Pemegang Kartu wajib segera melaporkan hal tersebut kepada Bank OCBC untuk dilakukan investigasi lebih lanjut sesuai prosedur dan ketentuan mengenai penanganan keluhan yang berlaku di Bank OCBC.
7. Apabila terjadi kegagalan sistem selama proses transaksi menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC, Pemegang Kartu dapat menghubungi Tanya OCBC di 1500-999 atau +62-21-26506300 (dari luar negeri). Bank OCBC akan melakukan investigasi dan mengambil tindakan sesuai dengan jenis kejadian yang terjadi pada Nasabah.
8. Untuk informasi dan keluhan mengenai Kartu ATM/Debit OCBC, Pemegang Kartu dapat menyampaikannya langsung ke kantor cabang Bank OCBC terdekat atau menghubungi Tanya OCBC di 1500-999 atau +62-21-26506300 (dari luar negeri). Perkiraan waktu proses penyelesaian pengaduan keluhan akan diinformasikan oleh petugas kantor cabang Bank OCBC /Tanya OCBC.
9. Apabila Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC berkeinginan untuk menutup Kartu ATM/Debit OCBC, maka Pemegang Kartu dapat mengajukan permintaan penutupan Kartu ATM/Debit OCBC ke kantor cabang Bank OCBC dan mengembalikan Kartu ATM/Debit OCBC yang dimiliki ke Bank OCBC. Dengan telah ditutupnya Kartu ATM/Debit OCBC, maka yang bersangkutan tidak dapat lagi menggunakan fasilitas Kartu ATM/Debit OCBC. Dalam hal Pemegang Kartu ATM/Debit OCBC juga ingin melakukan penutupan rekening, maka penutupan rekening dan Kartu ATM/Debit OCBC dapat dilakukan bersamaan di kantor cabang Bank OCBC.

Kartu hilang

1. Jika terjadi kehilangan atau pencurian atas Kartu ATM/Debit OCBC, demi keamanan dana di rekening, Pemegang Kartu wajib segera menghubungi Tanya OCBC. Berdasarkan laporan tersebut, Bank OCBC akan melakukan pemblokiran atas Kartu ATM/Debit OCBC tersebut.
2. Pemegang Kartu bertanggung jawab atas semua transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu ATM/Debit OCBC selama pihak Bank OCBC belum menerima laporan mengenai kehilangan dan/atau pencurian Kartu ATM/Debit OCBC dari Pemegang Kartu.
3. Atas penggantian Kartu ATM/Debit OCBC yang hilang atau dicuri tersebut maka Bank OCBC akan membebankan biaya atas penggantian kartu baru tersebut kepada Pemegang Kartu.
4. Setelah melaporkan kehilangan kartu melalui Tanya OCBC, Pemegang Kartu segera datang ke cabang untuk proses pembuatan kartu baru.
5. Pemegang Kartu juga dapat melakukan pemblokiran langsung melalui aplikasi OCBC Mobile.
6. Untuk melakukan penggantian kartu debit baru dapat melalui kantor cabang Bank OCBC terdekat dengan syarat :
 - a) Membawa KTP asli.
 - b) Membawa Buku Tabungan (jika ada).
 - c) Membayar biaya penggantian kartu debit Rp 20 Ribu.

L. Pengaduan Nasabah

1. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan atau keberatan kepada Bank OCBC secara lisan atau tertulis.
2. Jika pengaduan atau keberatan dilakukan secara lisan, maka Nasabah dapat menghubungi Tanya OCBC di 1500-999 atau +62-21-26506300 (dari luar negeri).
3. Jika pengaduan atau keberatan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya sebagaimana dipersyaratkan oleh Bank OCBC.
4. Nasabah juga dapat mengajukan pengaduan atau keberatan melalui situs website Bank OCBC di www.ocbc.id atau datang ke kantor cabang Bank OCBC terdekat.
5. Dalam hal Nasabah menolak tanggapan pengaduan atau keberatan dari Bank OCBC, maka Nasabah dapat melakukan pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Dalam hal Nasabah menyampaikan sanggahan dan/atau pengaduan secara tertulis, maka Bank OCBC akan menyelesaiannya paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja **sejak tanggal penerimaan dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap.**
6. Dalam hal kondisi sebagai berikut, maka Bank OCBC dapat memperpanjang jangka waktu paling lambat 45 (empat puluh lima) Hari Kerja, sebagai mana yang dimaksud dalam point 5 di atas:
 - kantor cabang Bank OCBC yang menerima sanggahan dan/atau pengaduan tidak sama dengan kantor cabang Bank OCBC tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor cabang tersebut;
 - sanggahan dan/atau pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah memerlukan penelitian atau pemeriksaan khusus/lanjutan;
 - terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali Bank OCBC

Dalam hal Nasabah menolak tanggapan sanggahan dan/atau pengaduan dari Bank OCBC, maka Nasabah dapat melakukan pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

M. Lain-Lain

1. Seluruh dan/atau sebagian ketentuan dalam syarat dan ketentuan ini dapat berubah sewaktu-waktu dengan pemberitahuan terlebih dahulu sesuai dan tunduk kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk informasi selengkapnya mengenai fitur Kartu ATM/Debit OCBC serta tarif/ biaya transaksi, silakan kunjungi website www.ocbc.id
3. Kartu ATM/Debit OCBC hanya dipergunakan untuk melakukan transaksi yang telah ditentukan sebagaimana dimaksud dalam panduan ini dan Bank OCBC tidak bertanggung jawab apabila Kartu ATM/Debit OCBC digunakan untuk maksud lain.
4. Kartu ATM/Debit OCBC merupakan hak milik sepenuhnya dari Bank OCBC dan harus segera dikembalikan apabila diminta kembali oleh Bank OCBC dengan pemberitahuan sebelumnya kepada nasabah.
5. Penggunaan Kartu ATM/Debit OCBC sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu dilarang memindah tanggalkan Kartu ATM/Debit OCBC kepada pihak lain/siapapun dengan cara apapun dan dengan alasan apapun juga.

6. Masa berlaku Kartu ATM/Debit OCBC adalah sampai dengan bulan dan tahun sebagaimana yang tertera pada kartu tersebut. Apabila masa berlaku Kartu ATM/Debit OCBC telah habis dan Pemegang Kartu berkeinginan untuk memperpanjang kepemilikan atas Kartu ATM/Debit OCBC, maka Pemegang Kartu dapat meminta penggantian atas Kartu ATM/Debit OCBC secara langsung di kantor cabang Bank OCBC mana saja dengan membawa Kartu ATM/Debit OCBC yang lama tersebut dan bukti identitas diri.

PT Bank OCBC NISP Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan LPS