



Buku Petunjuk Layanan
kartu kredit

Daftar Isi

Informasi Penting

Mengenal Kartu Kredit Anda	2
Aktivasi Kartu Kredit Anda	6
Penggunaan Mandiri Kartu Kredit	7
Penagihan Mandiri Kartu Kredit	8

Syarat dan Ketentuan

Pembayaran Tagihan Mandiri Kartu Kredit	9
Kualitas Kredit	10
Hak Pemegang Mandiri Kartu Kredit	11
Kewajiban Pemegang Mandiri Kartu Kredit	12
Hak Bank Mandiri	13
Kewajiban Bank Mandiri	14
Kartu Hilang/ Dicuri	15
Sanggahan Transaksi	15
Pengakhiran Fasilitas Kredit	16
Tips Aman Menggunakan Mandiri Kartu Kredit	16
Ilustrasi Perhitungan Bunga Tabungan	18
Ilustrasi Perhitungan Bunga	19

Pemegang kartu kredit yang terhormat,

Terima kasih atas kepercayaan Anda memilih Mandiri Kartu Kredit. Agar dapat menikmati layanan dan fitur Mandiri Kartu Kredit ini, kami menyarankan Anda meluangkan waktu untuk membaca Buku Petunjuk Layanan ini dengan seksama.

Selamat menggunakan dan temukan banyak keistimewaan untuk Anda setiap hari.

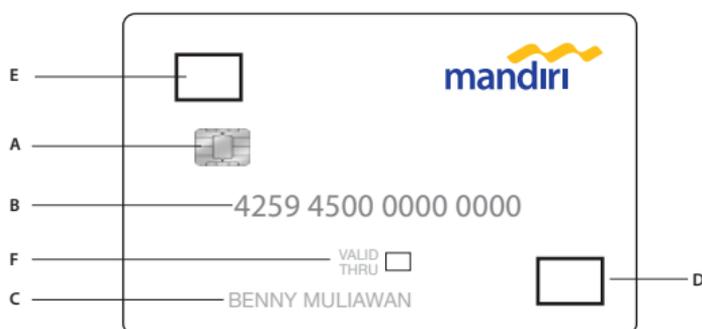
Bila Anda membutuhkan keterangan lebih lanjut mengenai syarat dan ketentuan layanan Mandiri Kartu Kredit, silakan menghubungi layanan mandiri call 14000 (24 jam), mengunjungi www.mandirikartukredit.com dan juga dapat diajukan secara tertulis kepada Credit Cards Group, Menara Mandiri I lantai 10, Jl. Jendral Sudirman Kav. 54-55, Jakarta 12190. Dapatkan informasi terkini mengenai Mandiri Kartu Kredit dengan mengakses www.mandirikartukredit.com

Bila kami tidak menerima pertanyaan dari Anda, kami menganggap bahwa Anda memahami dan menerima penjelasan dalam Buku Petunjuk Layanan ini.

Kami selalu siap melayani Anda.



Mengenal Kartu Kredit Anda



A. Chip

Transaksi menggunakan teknologi chip memberikan perlindungan data nasabah lebih tinggi daripada menggunakan pita magnetik. Setiap transaksi dengan menggunakan chip, data akan terkirim dalam bentuk pesan rahasia (cryptogram) yang berubah setiap transaksi, sehingga data lebih aman dari pemalsuan atau pencurian.

B. Nomor Kartu

Nomor kartu kredit Anda terdiri dari 16 angka. Hindarilah untuk memberikan nomor kartu kredit ini kepada siapa pun untuk alasan apa pun, agar Anda terhindar dari penyalahgunaan kartu kredit.

C. Nama Anda

Pastikan nama Anda tercetak dengan benar sesuai dengan keinginan Anda. Kartu kredit hanya dapat digunakan oleh nama yang tercetak pada kartu.

D. Logo Prinsipal

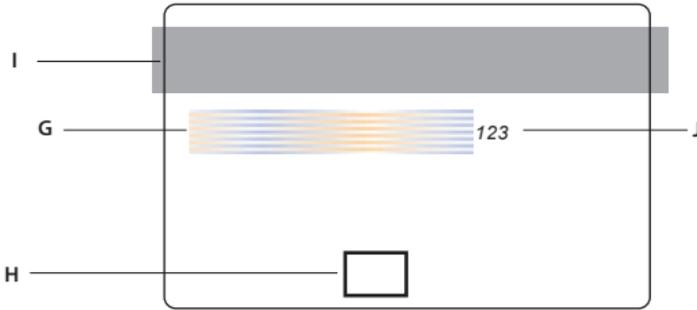
Merupakan logo yang memberikan jaminan bahwa kartu Anda diterima di seluruh tempat usaha yang memasang logo prinsipal (mastercard, VISA, JCB).

E. Logo Partner

Bank Mandiri sebagai penerbit kartu kredit dapat bekerja sama dengan partner tertentu dengan menampilkan logo partner pada sisi depan kartu kredit.

F. Valid Thru

Merupakan informasi tentang masa berlaku Mandiri Kartu Kredit Anda (MM/YY).



G. Kolom Tanda Tangan

Bubuhkanlah segera tanda tangan Anda pada kolom ini dengan menggunakan bolpen. Hal ini untuk menjamin bahwa hanya tanda tangan Anda saja yang sah digunakan untuk pemakaian kartu.

H. Logo PLUS

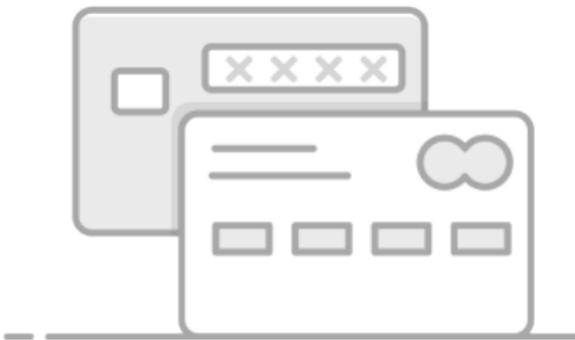
Merupakan logo yang menandakan bahwa selain di ATM yang berlogo VISA, kartu kredit Anda juga dapat digunakan di ATM dengan logo tersebut.

I. Pita Magnetik

Di dalam pita magnetik ini tercantum data-data penting yang akan membantu proses otorisasi atau pengambilan uang tunai. Untuk menjaganya agar tidak rusak, saat menyimpan kartu Anda, hindari dan jauhkanlah dari benda-benda yang mengandung medan magnet atau benda yang dapat menggores pita magnetik tersebut.

J. Card Verification Value (CVV number)

Berupa 3 angka di belakang kartu yang berfungsi untuk verifikasi transaksi online.





Mengenal Mandiri Kartu Kredit

1. Mandiri Kartu Kredit adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk kartu yang diterbitkan oleh Bank Mandiri, yang telah mendapatkan izin/lisensi dari prinsipal dengan pemakaian logo prinsipal yang tercetak pada kartu kredit, atas nama Pemegang Kartu, baik kartu utama maupun kartu tambahan.
2. Biaya Administrasi adalah biaya-biaya yang dikenakan oleh Bank Mandiri kepada Pemegang Kartu sehubungan dengan Mandiri Kartu Kredit, termasuk denda, iuran tahunan dan biaya pelayanan pembayaran. Untuk jenis dan besarnya biaya yang lengkap dapat dilihat pada www.mandirikartukredit.com.
3. Bunga adalah beban biaya yang akan dikenakan kepada Pemegang Kartu dengan kondisi tertentu.
4. Lembar tagihan adalah pemberitahuan kepada Pemegang Kartu yang berisi catatan atas rincian transaksi kartu kredit utama dan/atau kartu tambahan (bila ada) untuk masa satu bulan (dari tanggal penagihan bulan sebelumnya ke tanggal penagihan bulan berikutnya).
5. Masa Berlaku (valid thru) adalah periode di mana Pemegang Kartu dapat menggunakan kartu kreditnya untuk melakukan transaksi, yaitu sejak kartu kredit diterbitkan sampai dengan tanggal terakhir dari bulan dan tahun sebagaimana tertera pada kartu kredit.
6. Pagu kredit adalah jumlah maksimal fasilitas kredit yang disetujui oleh Bank Mandiri untuk masing-masing rekening kartu kredit, termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu.
7. Pagu kredit gabungan adalah jumlah maksimal fasilitas kredit yang disetujui oleh Bank Mandiri untuk semua rekening kartu kredit, termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu.
8. Pedagang (Merchant) adalah penjual barang atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu kredit.
9. Pemegang kartu kredit adalah Anda, nasabah yang telah mendapatkan persetujuan fasilitas kredit dalam bentuk kartu dan namanya tercantum di dalam fisik kartu tersebut. Pemegang kartu kredit adalah pengguna yang sah atas Mandiri Kartu Kredit.
10. Penerbit kartu kredit adalah Bank Mandiri dengan/tanpa bekerja sama dengan pihak lain.



Mengenal Mandiri Kartu Kredit

11. PIN (Personal Identification Number) adalah nomor sandi Pribadi yang berupa rangkaian angka yang dikeluarkan oleh Bank Mandiri untuk setiap rekening kartu kredit Pemegang Kartu, yang dapat digunakan untuk semua transaksi pembelian, penarikan tunai atau transaksi lainnya yang ditentukan dan disetujui oleh Bank Mandiri.
12. Prinsipal adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan antar anggotanya yang berperan sebagai penerbit dan/atau **acquirer**, dalam transaksi APMK yang bekerja sama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
13. Tanggal penagihan adalah tanggal diterbitkannya lembar tagihan.
14. Tanggal jatuh tempo adalah tanggal batas akhir pembayaran tagihan atas penggunaan kartu kredit.
15. Transaksi Luar Negeri adalah transaksi di mana kode Negara merchant tempat Anda berbeda dengan kode Negara penerbit kartu kredit Anda.





Aktivasi Mandiri Kartu Kredit



1. Mandiri SMS

Kirim SMS ke 3355 dengan format:

ACT <spasi> CC <spasi> 16 digit nomor kartu kredit <spasi> 4 digit kode aktivasi

- Setelah SMS dikirimkan, Anda akan menerima notifikasi SMS pada nomor handphone yang terdaftar pada sistem Bank Mandiri, sebagai berikut:
"Terima kasih, Mandiri Kartu Kredit Anda xxxx sudah teraktivasi tgl dd/mm/yy dan PIN baru kartu kredit sedang diproses. Info hub: 14000"
- Bagi Anda yang memiliki email terdaftar pada sistem Bank Mandiri, maka secara otomatis Anda akan menerima email dari no-reply@bankmandiri.co.id dengan subject email: "Your ePIN is here!"
- PIN juga akan dikirimkan melalui SMS notifikasi sebagai berikut:
"PIN Mandiri Kartu Kredit XXXX telah dikirimkan ke alamat email Anda. Password untuk membuka file PDF PIN adalah XXXX. Info hub 14000"

2. Mandiri call

Aktifkan melalui staff mandiri call 14000 (24 jam)

Pembuatan PIN Mandiri Kartu Kredit

1. SMS

Bagi Anda yang kartu kreditnya sudah aktif, permintaan PIN dapat dilakukan melalui SMS ke 3355 dengan format: REQPIN <spasi> CC <spasi> 16 digit nomor kartu

- Setelah SMS dikirimkan, maka Anda akan menerima notifikasi SMS sebagai berikut:
"Terima kasih, permintaan PIN Mandiri Kartu Kredit xxxx sedang diproses. Info hub 14000"
"PIN Mandiri Kartu Kredit telah dikirim ke alamat email Anda. Password untuk membuka file PDF PIN Anda adalah xxxx. Info hub 14000"
- Anda akan menerima email dari no-reply@bankmandiri.co.id dengan subject email:
"Your ePIN is here!"

2. ATM

Bagi Anda yang memiliki nomor seluler terdaftar di sistem Bank Mandiri, Anda dapat melakukan *request One Time Password* (OTP) melalui SMS dengan format:

OTPCC<spasi>16 digit nomor kartu

Kirim ke 3355

Contoh: OTPCC 4137180312345678

Anda akan mendapatkan 2 jawaban (reply) sebagai berikut:

1. Terima kasih, permintaan Anda sedang kami proses, Kode OTP untuk pembuatan PIN no kartu xxx5678 akan dikirimkan pada SMS berikutnya. Hub 14000.
2. Buat PIN Kartu Kredit Anda No. xxx9716 di Mandiri ATM terdekat. Masukkan kode OTP xxxxxx pilih Menu "Buat PIN", sebelum jam 23:59 WIB hari ini. Hub 14000.

Pemegang kartu akan menerima *reply* OTP apabila:

- SMS dikirimkan dari nomor telepon seluler yang terdaftar di sistem kartu kredit Bank Mandiri.
- Status kartu normal dan bisa digunakan untuk bertransaksi.

Pengkinian Data

Apabila terjadi perubahan data seperti alamat atau nomor telepon, segera perbaharui melalui:

1. Mandiri call 14000 (24 jam)
2. Email ke mandiricare@bankmandiri.co.id

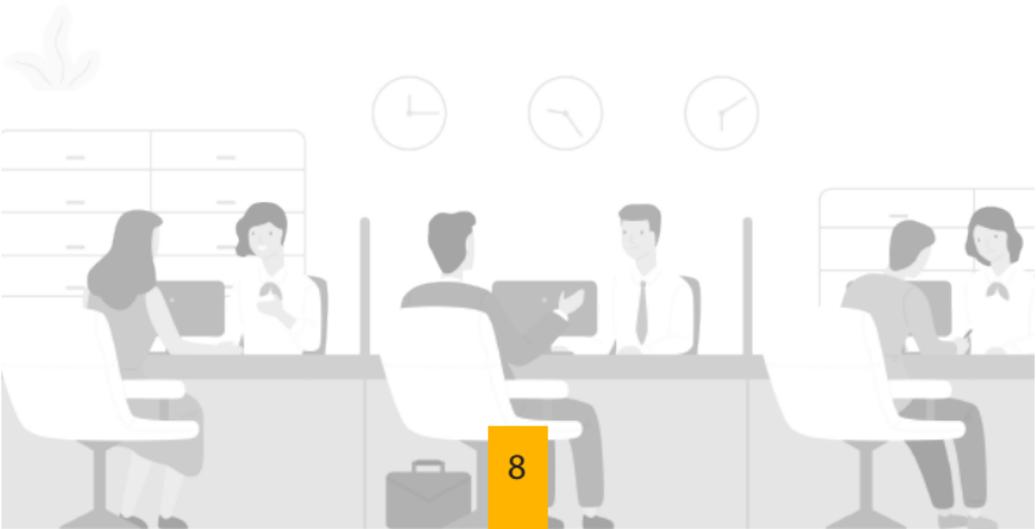
Penggunaan Mandiri Kartu Kredit

1. Mandiri Kartu Kredit wajib ditandatangani oleh dan hanya diperkenankan untuk digunakan oleh Anda. Kartu kredit tidak dapat dipindahtangankan. Segala akibat yang timbul karena kelalaian atau ketidakhati-hatian Pemegang Kartu, atau atas penggunaan atau penyalahgunaan kartu kredit oleh pihak lain dengan atau tanpa izin dari Anda adalah merupakan beban dan tanggung jawab Anda sepenuhnya.
2. Mandiri Kartu Kredit dapat digunakan untuk transaksi pembelian di Pedagang (merchant) baik melalui mesin EDC atau secara online dan Tarik Tunai di kantor cabang dan ATM Bank Mandiri atau jaringan ATM Bank lain, dengan pengenaan biaya administrasi. Anda tidak diperkenankan untuk melakukan penarikan tunai (cash advance) pada Merchant.
3. Khusus transaksi secara online :
 - a. Apabila Anda menggunakan Mandiri Kartu Kredit untuk transaksi pembelian barang dan/atau jasa secara online melalui situs internet, maka Anda setuju bahwa dengan dimasukkannya informasi data Mandiri Kartu Kredit oleh Pemegang Kartu di internet adalah bukti yang cukup bahwa Bank Mandiri telah diberikan instruksi untuk memproses transaksi menggunakan Mandiri Kartu Kredit.
 - b. Anda bertanggung jawab atas penggunaan Mandiri Kartu Kredit milik Pemegang Kartu terlepas apakah pihak yang memasukkan informasi adalah Anda atau pihak yang diberikan wewenang oleh Anda, dan terlepas dari keadaan yang berlaku pada saat transaksi.
 - c. Bank Mandiri berhak untuk tidak menjalankan transaksi yang dilakukan melalui internet apabila Bank Mandiri meragukan keaslian atau apabila menurut Bank Mandiri transaksi tersebut melanggar hukum, tidak layak untuk dijalankan atau karena alasan-alasan lainnya menurut pertimbangan dan kebijakan yang berlaku di Bank Mandiri .
4. Bank Mandiri dapat membatalkan penggunaan kartu sebelum masa berlaku kartu yang tertera pada kartu berakhir berdasarkan pertimbangan dan Bank akan mengirimkan pemberitahuan tertulis.
5. Dalam hal terjadi kerusakan pada kartu kredit atas sebab-sebab apa pun, maka Anda dapat meminta penggantian kartu yang rusak dengan biaya sebagaimana ditentukan oleh Bank, meskipun masa berlaku kartu tersebut belum habis.
6. Transaksi luar negeri dalam mata uang selain Rupiah akan dikonversikan ke mata uang Rupiah sesuai ketentuan kurs yang berlaku pada bank saat transaksi tersebut diterima oleh Bank.



Penagihan Mandiri Kartu Kredit

1. Bank Mandiri setiap bulannya akan menerbitkan dan mengirimkan Lembar Tagihan melalui pos atau melalui email ke alamat Anda yang tercatat dalam sistem Bank Mandiri, sesuai dengan pilihan Anda.
2. Semua transaksi yang dilakukan oleh Anda akan ditagihkan dalam mata uang Rupiah. Anda setuju untuk menanggung risiko apabila terdapat perbedaan kurs dalam pengembalian dan/atau pembatalan transaksi yang menggunakan mata uang asing.
3. Anda wajib melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah tagihan sebelum tanggal jatuh tempo.
4. Anda akan dikenakan bunga apabila
 - a. Tidak melakukan pembayaran atas jumlah tagihan kartu kredit
 - b. Melakukan pembayaran kurang dari total tagihan kartu kredit (tidak penuh)
 - c. Melakukan pembayaran minimum atau penuh setelah tanggal jatuh tempo
 - d. Melakukan transaksi Tarik Tunai (cash advance)





Pembayaran Tagihan Mandiri Kartu Kredit

1. Pembayaran minimum yang wajib dibayarkan oleh Pemegang Kartu yaitu sebesar 10% dari Saldo Terhutang atau Rp 50.000,- mana yang lebih besar. Bila Saldo Terhutang melebihi pagu kredit Anda, maka kelebihan tersebut akan ditambahkan pada Pembayaran Minimum yang akan jatuh tempo. Apabila Anda belum membayar seluruh Pembayaran Minimum bulan lalu, jumlah tersebut akan ditambahkan juga pada Pembayaran Minimum Anda yang akan jatuh tempo.
2. Pemegang Kartu wajib membayarkan tagihan pada kartu utama dan kartu tambahan dalam pembayaran terpisah sesuai dengan masing-masing nomor kartu kredit.
3. Seluruh informasi yang Anda butuhkan mengenai pembayaran minimum, tanggal cetak, tanggal jatuh tempo, tanggal transaksi, tanggal pembukuan, pagu kredit, total pagu kredit, sisa pagu kredit, total sisa pagu kredit, kualitas kredit, fiestapoin, bunga pembelanjaan, dan batas penarikan tunai Anda akan tercantum pada Lembar Tagihan.
4. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anda akan dikenakan pembebanan bea meterai atas pembayaran tagihan kartu kredit sebagai berikut:

Jumlah Pembayaran (termasuk akumulasi)	Bea Meterai
Sampai dengan Rp 5.000.000,-	Tidak dikenakan
Di atas Rp 5.000.000,-	Rp 10.000,-

5. Anda dapat melakukan pembayaran tagihan melalui berbagai fasilitas pembayaran, yaitu
 - a. Mandiri ATM, melalui menu:
Pembayaran → Kartu Kredit → Bank Mandiri → Masukkan 16 digit nomor kartu kredit Anda
 - b. Mandiri online, melalui menu:
Pembayaran → Buat Pembayaran Baru → Kartu Kredit → Masukkan 16 digit nomor kartu kredit Anda → Masukkan jumlah pembayaran → masukkan MPIN
 - c. Mandiri SMS, dengan cara:
Kirim SMS ke 3355
BYR<spasi>KK <spasi> kode rek. Sendiri (1/2/3) <spasi> 16 digit nomor kartu kredit Anda <spasi> nominal pembayaran
 - d. Cabang Bank Mandiri
Pembayaran tagihan kartu kredit melalui teller kantor cabang Bank Mandiri
 - e. Direct Debit Instruction
Daftarkan diri Anda di kantor cabang terdekat. Fasilitas ini tidak dikenakan biaya.



Pembayaran Tagihan Mandiri Kartu Kredit

6. Jika Anda tidak memiliki tabungan/ giro di Bank Mandiri, pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cara:
 - a. Pembayaran Tunai melalui kantor cabang Bank Mandiri terdekat dengan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Pembayaran dari bank lain (tunai/cek/ giro/non tunai) dengan mencantumkan:
 - Nama yang tercantum pada kartu kredit Anda
 - 16 digit nomor kartu kredit Anda, dan
 - Nominal pembayaranPembayaran akan dibukukan setelah dana efektif terkredit ke Bank Mandiri, pastikan pembayaran dilakukan minimal 3 hari sebelum tanggal jatuh tempo.
 - c. Pembayaran dari ATM bank lain menggunakan menu transfer dengan mencantumkan nomor kartu kredit.
7. Anda akan dikenakan pembebanan bea materai atas penerbitan Lembar Tagihan/ *billing statement* yang besarnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas Kredit

1. Lancar

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi bahwa pada akhir bulan sebelumnya telah dilakukan pembayaran yang memenuhi atau lebih dari jumlah tagihan minimum secara tepat waktu atau sebelum tanggal jatuh tempo.

2. Dalam Perhatian Khusus

Kualitas kredit yang menunjukkan bahwa pada akhir bulan sebelumnya terdapat keterlambatan pembayaran kartu kredit Anda antara 1-90 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo.

3. Kurang Lancar

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi, bahwa pada akhir bulan sebelumnya terdapat keterlambatan pembayaran antara 91-120 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo.

4. Diragukan

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi, bahwa pada akhir bulan sebelumnya terdapat keterlambatan pembayaran antara 121-180 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo.

5. Macet

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi, bahwa pada akhir bulan sebelumnya terdapat terjadi keterlambatan pembayaran lebih dari 180 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo. Pelunasan segera atas tagihan yang tertunggak akan memperbaiki status pada data debitur di Bank Indonesia.



Hak Pemegang Mandiri Kartu Kredit

1. Menikmati seluruh fitur dan manfaat dalam Mandiri Kartu Kredit sesuai dengan ketentuan masing-masing produk/program/layanan dengan tujuan baik dan tidak melanggar undang-undang atau peraturan yang berlaku di Indonesia.
2. Mendapatkan kemudahan akses informasi tagihan/promosi/fitur/benefit/informasi lainnya melalui media yang ditentukan oleh Bank Mandiri, antara lain: website www.mandirikartukredit.com, lembar tagihan melalui surat/email, mandiri call 14000 (24 jam), mandiri SMS, mandiri online, atau media lainnya.
3. Dalam hal timbulnya kerugian yang dialami oleh Anda, yang disebabkan seperti antara lain kesalahan pencatatan transaksi, transaksi tak dikenal, perhitungan Bunga atau Biaya Administrasi di dalam Lembar Tagihan kartu kredit, maka Anda dapat menghubungi mandiri call 14000 untuk mengajukan sanggahan dan/atau permohonan koreksi transaksi, penghapusan Bunga atau Biaya Administrasi paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal sejak tagihan. Sebelum adanya keputusan mengenai keberatan atau penghapusan tersebut, Pemegang Kartu wajib untuk melakukan setidaknya Pembayaran Minimum sebelum tanggal Jatuh Tempo. Bank Mandiri berhak untuk menyetujui ataupun menolak permohonan/pengajuan keberatan Pemegang Kartu dalam waktu paling lambat 42 (empat puluh dua) Hari Kerja sejak diajukannya permohonan/keberatan tersebut, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Dalam hal terdapat perubahan atas fitur seluruh dan/atau setiap jenis kartu kredit sesuai kebijakan Bank Mandiri dan/atau ketentuan yang mendasarinya, maka Anda berhak untuk mendapatkan pemberitahuan dan tidak menyetujui perubahan tersebut. Penolakan atas perubahan dilakukan dengan memutuskan fasilitas tanpa dikenakan ganti rugi apapun. Anda dianggap menyetujui perubahan apabila tidak memberikan pendapat dalam jangka waktu yang diberikan.





Kewajiban Pemegang Mandiri Kartu Kredit

1. Menyimpan Mandiri Kartu Kredit sebaik-baiknya dan secara aman, serta akan segera melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Bank Mandiri apabila Mandiri Kartu Kredit milik Anda hilang atau dicuri.
2. Menjaga kerahasiaan PIN dan tidak boleh memberitahukannya kepada pihak lain dalam keadaan atau dengan cara apapun. Segala akibat yang timbul karena kelalaian, ketidakhati-hatian atau atas penggunaan atau penyalahgunaan PIN oleh pihak lain dengan atau tanpa izin dari Pemegang Kartu yang bersangkutan, adalah merupakan beban dan tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu
3. Bertanggung jawab atas semua transaksi yang diproses dengan menggunakan Mandiri Kartu Kredit, kecuali dalam hal terjadi tindak pidana pemalsuan kartu atau dalam kasus kehilangan/kecurian Mandiri Kartu Kredit yang telah dilaporkan ke Bank Mandiri sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam Buku Petunjuk Layanan ini.
4. Membayar tagihan atas pembelanjaan dan penarikan tunai dengan menggunakan kartu kredit miliknya beserta kartu tambahan (jika ada), sekurang-kurangnya 10% dari Jumlah Tagihan (Pembayaran Minimum) paling lambat pada tanggal jatuh tempo.
5. Memberikan data terbaru untuk kemudahan akses informasi dan fasilitas yang diberikan oleh kartu kredit melalui sarana yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri.
6. Membayar Bunga dan Biaya Administrasi (termasuk denda) yang timbul sehubungan dengan pemakaian kartu kredit miliknya beserta kartu tambahan (jika ada) paling lambat pada tanggal jatuh tempo.
7. Memberitahukan kepada Bank Mandiri apabila terdapat perubahan alamat penagihan. Bank tidak bertanggungjawab atas keterlambatan penerimaan surat menyurat termasuk tagihan Mandiri Kartu Kredit jika hal ini disebabkan oleh tidak diterimanya pemberitahuan tersebut.
8. Apabila Pemegang Kartu adalah Warga Negara Asing dan akan kembali ke negaranya karena sudah habis masa kerjanya di Indonesia atau karena alasan apa pun juga, maka Pemegang Kartu berkewajiban untuk melunasi semua tagihan kartu kredit yang tersisa dan mengembalikan kartu kreditnya dalam jangka waktu paling lambat 1 (satu) minggu sebelum tanggal keberangkatan.
9. Memberikan kepada Bank Mandiri keterangan-keterangan, dokumentasi-dokumentasi atau catatan-catatan lainnya yang menyangkut penggunaan kartu, sebagaimana diperlukan oleh Bank dari waktu ke waktu.



Hak Bank Mandiri

1. Meminta, melakukan verifikasi dan menyimpan informasi serta dokumen identitas dari setiap pemegang Kartu dalam rangka pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme.
2. Menyetujui atau menolak transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu berdasarkan pertimbangan dan ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri.
3. Menentukan/menyesuaikan pagu kredit Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.
4. Merubah seluruh dan/atau setiap fitur yang terdapat pada seluruh dan/atau setiap jenis kartu kredit sesuai dengan perkembangan bisnis. Perubahan ini dapat terjadi setiap saat, sesuai dengan kebijakan Bank Mandiri dan/atau ketentuan yang mendasarinya, yang akan ditinjau dari waktu ke waktu dengan menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Anda.
5. Memblokir/membekukan/menutup/membatalkan/tidak memperpanjang fasilitas kredit yang diberikan kepada Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku di Bank Mandiri antara lain karena:
 - a. Meninggal dunia.
 - b. Pemegang kartu mengajukan permohonan penutupan fasilitas kredit.
 - c. Diindikasikan terlibat dalam kasus tindak pidana maupun perdata dan/atau transaksi mencurigakan dan/atau melakukan transaksi gesek tunai di *merchant*.
 - d. Memiliki catatan rekening yang tidak baik.
 - e. Menerima laporan dari Pemegang Kartu untuk dilakukan pemblokiran dengan alasan hilang/dicuri.
 - f. Status/kualitas kredit mengalami penurunan menjadi Kurang Lancar, Diragukan, dan/atau Macet.
 - g. Melakukan transaksi yang dilarang atau menggunakan kartu tidak sesuai untuk peruntukannya.
 - h. Perintah instansi atau lembaga Pemerintah atau peradilan yang berwenang.
6. Untuk tidak menerbitkan kembali kartu pengganti dalam hal Anda sedang dalam keadaan menunggak pembayaran Total Tagihan. Anda setuju untuk membayar saldo Total Tagihan yang terhutang terlebih dahulu sebelum dapat dikeluarkannya kartu pengganti. Biaya Administrasi akan dibebankan kepada Pemegang Kartu.
7. Menyerahkan pekerjaan penagihan pembayaran Mandiri Kartu Kredit kepada Pihak Lain yang bekerja sama dengan Bank Mandiri sesuai ketentuan perundangan yang berlaku, apabila kualitas kredit Anda termasuk dalam kualitas Macet.
8. Memberikan informasi secara terbatas/tidak terbatas data Pemegang Kartu dalam rangka pengalihan dan/atau penagihan dari Bank Mandiri kepada pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank.
9. Memindahkan saldo terhutang atas kartu kredit kepada pihak ketiga sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Kartu Hilang/Dicuri

1. Segera laporkan kehilangan atau kecurian kartu kredit Anda ke mandiri call 14000 (24 jam) dan susulkan dengan laporan tertulis. Anda bertanggung jawab sepenuhnya atas semua transaksi yang terjadi sebelum laporan kehilangan atau kecurian Anda diterima oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
2. Apabila terjadi penarikan tunai dengan menggunakan kartu kredit di ATM yang keabsahan transaksinya diverifikasi berdasarkan PIN kartu kredit Anda, maka pemegang kartu bertanggung jawab sepenuhnya atas tagihan tersebut.
3. Bank Mandiri akan menerbitkan kartu kredit baru setelah mendapatkan laporan secara lisan/tertulis atas kehilangan atau kartu yang dicuri.

Sanggahan Transaksi

Pemegang kartu kredit dapat mengajukan sanggahan mengenai kesalahan transaksi dalam lembar tagihan dengan cara:

1. Mengirimkan surat pengajuan melalui email ke **mandiricare@bankmandiri.co.id** atau mengisi formulir sanggahan di kantor cabang Bank Mandiri terdekat.
2. Sanggahan transaksi diterima paling lambat 30 hari kalender setelah tanggal cetak tagihan.
3. Informasi dan dokumen yang harus dilampirkan adalah
 - a. Nama dan nomor kartu kredit Anda
 - b. Rincian transaksi dan jumlah yang disanggah
 - c. Tanggal transaksi
 - d. Alasan sanggahan transaksi
 - e. Tanda tangan sesuai di kartu
4. Bank berwenang untuk melakukan pemeriksaan atas transaksi yang disanggah berdasarkan informasi yang disampaikan pemegang kartu maupun informasi pendukung lainnya. Hasil investigasi tersebut merupakan sepenuhnya keputusan Bank dan akan diberitahukan kepada pemegang kartu secara tertulis. Lama waktu proses pemeriksaan hingga keputusan atas transaksi yang disanggah sesuai dengan standar principal kartu kredit. Apabila terbukti berdasarkan hasil investigasi Bank bahwa transaksi yang disanggah disebabkan karena kelalaian dan/atau dilakukan oleh Pemegang Kartu, maka Pemegang kartu bersedia didebet kembali sesuai dengan jumlah tagihan beserta biaya, bunga dan denda.
5. Bank Mandiri tidak bertanggung jawab mengenai keluhan klaim atas barang atau jasa yang diberikan oleh merchant yang diperoleh dengan menggunakan Mandiri Kartu Kredit. Setiap klaim harus selalu diselesaikan langsung oleh merchant yang berhubungan dan tidak ada klaim atas merchant yang dapat dikompensasi kepada Bank Mandiri.

Pengakhiran Fasilitas Kredit

1. Kartu kredit Anda akan secara otomatis diperpanjang. Apabila ingin mengakhiri fasilitas kredit paling lambat 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku berakhir dan penutupan akan diproses setelah kewajiban tagihan diselesaikan.
2. Pemberitahuan dapat disampaikan melalui mandiri call 14000 (24 jam) atau seluruh kantor cabang Bank Mandiri terdekat.
3. Setelah penutupan kartu, Anda wajib menggunting kartu kredit pada bagian pita magnetik dan chip kartu.

Tips Aman Menggunakan Mandiri Kartu Kredit



Kartu kredit Anda harus selalu berada dalam pengawasan Anda dan tidak boleh dipindahtangankan, termasuk kepada keluarga atau orang terdekat sekalipun.



Jaga kerahasiaan PIN Anda, kami sarankan untuk:

- a. Menghafal PIN Anda.
- b. Tidak menggunakan kombinasi PIN yang mudah ditebak.
- c. Tidak memberitahukan PIN Anda kepada siapapun, termasuk kepada petugas bank.



Tidak memberitahukan informasi data pribadi mengenai kartu kredit Anda, seperti nama gadis ibu kandung, masa berlaku kartu kredit, 3 (tiga) angka di belakang kartu, ataupun limit kartu kredit Anda kepada pihak yang tidak berkepentingan.



Tidak memberikan kartu kredit Anda kepada pihak lain karena Bank Mandiri tidak pernah mengirimkan petugas atau memberikan kuasa kepada pihak lain untuk mengambil kartu kredit Anda, dengan alasan apapun termasuk untuk penggantian kartu, kenaikan limit kartu atau penawaran produk/hadiah.



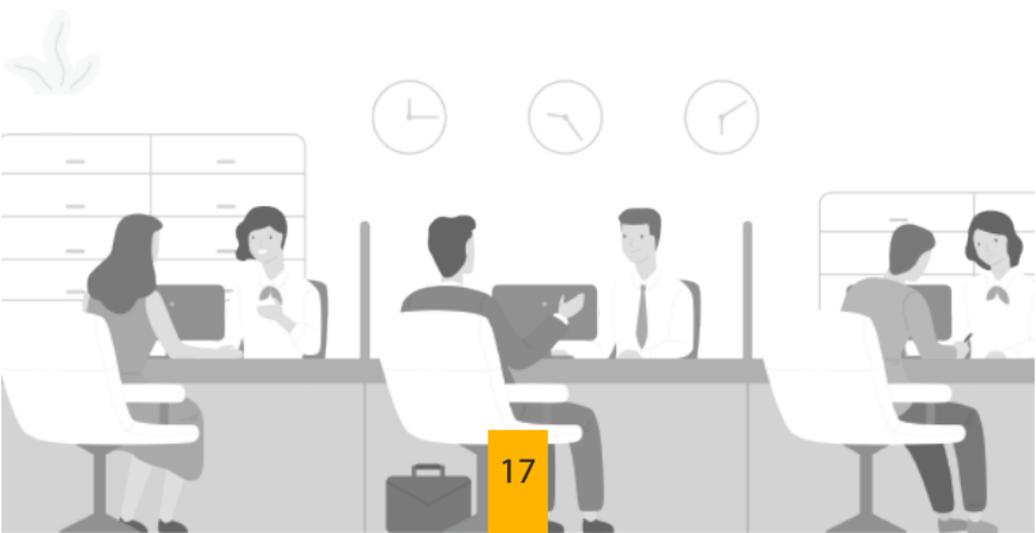
Apabila bertransaksi di **merchant**, pastikan staff **merchant** di mana Anda bertransaksi langsung membawa kartu Anda ke kasir dan pastikan kartu Anda tidak tertinggal.



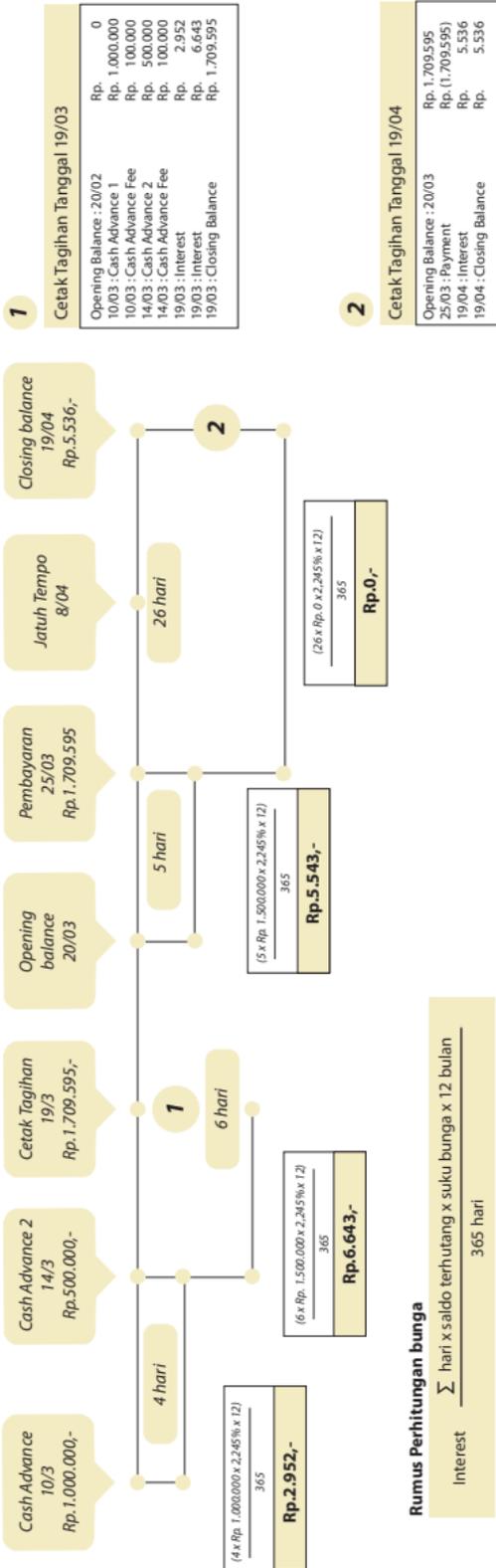
Sebelum menandatangani **sales draft**, pastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi yang Anda belanjakan.

Persetujuan Syarat dan Ketentuan

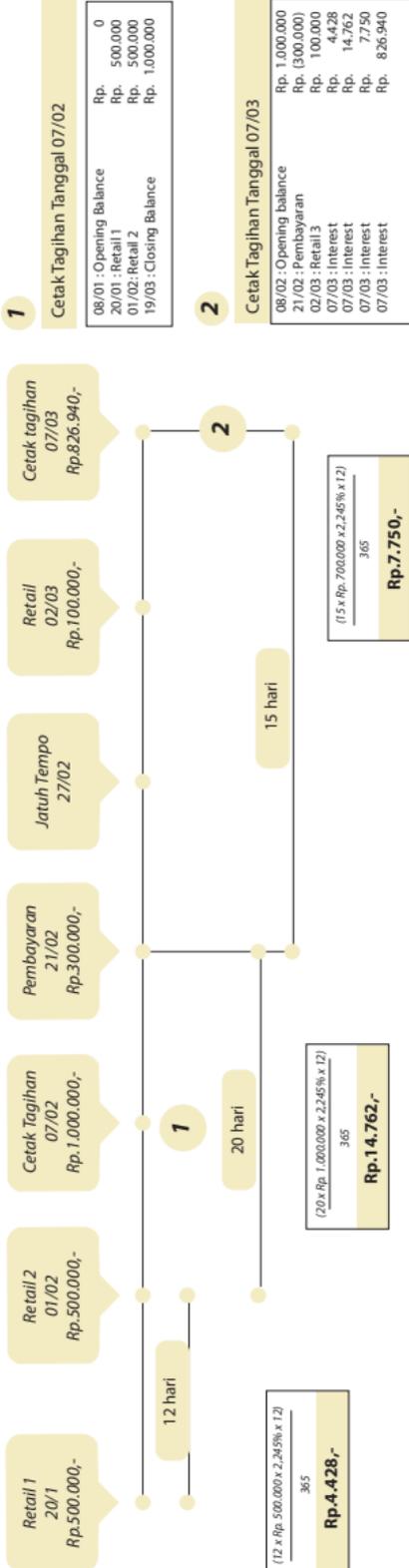
Dengan membaca penjelasan yang cukup mengenai produk kartu kredit yang terdapat dalam buku Petunjuk Layanan ini, maka diharapkan Anda telah mengerti dan memahami dengan baik serta menyetujui syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Mandiri. Apabila Anda tidak setuju dengan ketentuan dan syarat tersebut di atas dapat segera menghubungi mandiri call 14000 (24 jam) untuk penjelasan lebih lanjut maupun pembatalan kartu kredit.



ILUSTRASI PERHITUNGAN BUNGA PENARIKAN TUNAI



ILUSTRASI PERHITUNGAN BUNGA



Rumus Perhitungan bunga

Interest $\frac{\sum \text{ hari x saldo terhutang x suku bunga x 12 bulan}}{365}$

Rumus Selisih Hari

$\sum \text{ hari}$ = Selisih antara tanggal posting transaksi sebelumnya dengan tanggal transaksi berikutnya + 1
 Saldo terhutang = Jumlah sisa tagihan kartu kredit yang belum terbayar (outstanding)
 Cash Advance Fee = 6% dari total penarikan atau minimal Rp.100 ribu.

mandiri call 14000
www.mandirikartukredit.com

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Credit Cards Group
Menara Mandiri 1 Lt. 10
Jl. Jend Sudirman Kav.54-55, Jakarta - 12190
Fax: (021) 526-7370