



Buku Petunjuk Layanan
kartu kredit

Welcome

Pemegang kartu kredit yang terhormat,

Terima kasih atas kepercayaan Anda telah memilih kartu kredit kami. Agar dapat menikmati layanan dan fitur kartu kredit ini, kami menyarankan Anda meluangkan waktu untuk membaca Buku Petunjuk Layanan ini dengan seksama. Berbagai informasi mengenai syarat dan ketentuan petunjuk bertransaksi dengan menggunakan kartu kredit dapat Anda peroleh dalam Buku Petunjuk Layanan ini.

Selamat menggunakan kartu kredit Anda dan temukan banyak keistimewaan untuk Anda setiap hari.

Bila Anda membutuhkan keterangan lebih lanjut mengenai syarat dan ketentuan layanan kartu kredit, silakan menghubungi layanan **mandiri** call 14000 (24 jam) dan juga dapat mengajukan secara tertulis kepada Walk In Center Jakarta – Customer Care Group di Menara Mandiri I Lt. 10, Jl. Jendral Sudirman Kav.54-55, Jakarta - 12190.

Bila kami tidak menerima pertanyaan dari Anda, kami menganggap bahwa Anda telah memahami dan menerima penjelasan dalam buku petunjuk layanan ini.

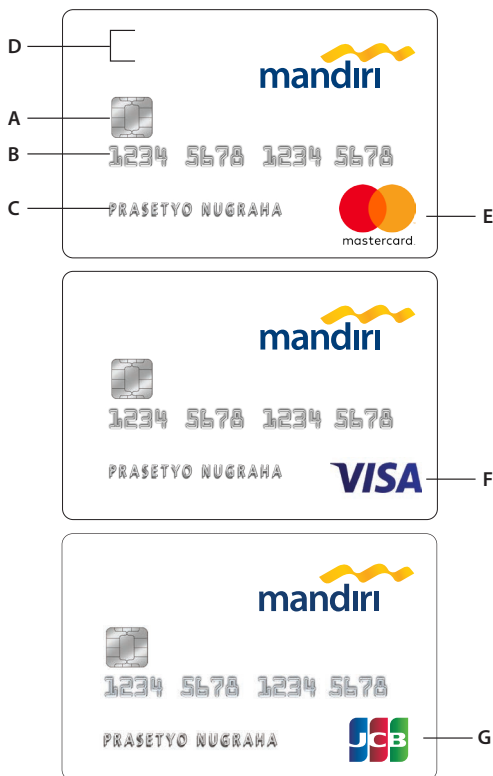
Kami selalu siap melayani Anda.

Daftar Isi

Kartu Kredit Anda	4
Cara Penggunaan Kartu	7
Informasi Penting	10
Syarat dan Ketentuan.....	20

Kartu Kredit Anda

Tampak Muka



A. Chip

Transaksi menggunakan teknologi chip memberikan perlindungan data nasabah lebih tinggi dari pada 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 siapapun untuk alasan apapun, agar Anda terhindar dari penyalahgunaan kartu kredit.

C. Nama Anda

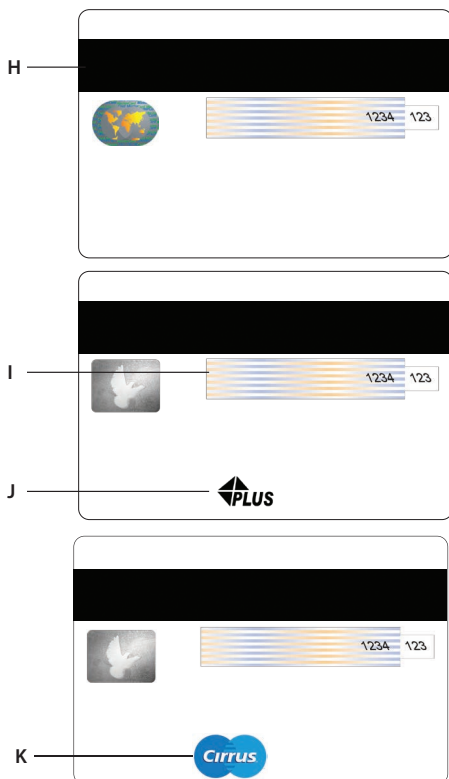
Pastikan nama Anda tercetak dengan benar sesuai dengan keinginan Anda. Kartu kredit hanya dapat digunakan oleh nama yang tercetak pada kartu.

D. Logo Partner

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

Kartu Kredit Anda

Tampak Belakang



E. Logo MasterCard

Merupakan logo yang memberikan jaminan bahwa kartu Anda diterima di seluruh tempat usaha yang memasang logo MasterCard.

F. Logo Visa

Merupakan logo yang memberikan jaminan bahwa kartu Anda diterima di seluruh *merchant* yang memasang logo VISA.

G. Logo JCB

Merupakan logo yang memberikan jaminan bahwa kartu Anda diterima di seluruh *merchant* yang memasang logo JCB.

H. 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.

I. Kolom Tanda Tangan

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

J. Logo PLUS

Merupakan logo yang menandakan bahwa selain di ATM yang berlogo VISA, kartu kredit Anda juga dapat digunakan untuk menarik uang tunai di ATM yang berlogo PLUS.

K. Logo Cirrus

Merupakan logo yang menandakan bahwa selain di ATM yang berlogo JCB, kartu kredit Anda juga dapat digunakan untuk menarik uang tunai di ATM yang berlogo Cirrus.

Cara Penggunaan Kartu

▮ Cara Aktivasi Kartu dan Mendapatkan PIN Mandiri Kartu Kredit

Terdapat 2 cara mengaktifkan mandiri kartu kredit Anda, yaitu :

1. **mandiri** sms

- a. Pastikan nomor seluler Anda terdaftar di sistem Bank Mandiri dan terdapat kode aktivasi berupa 4 (empat) digit angka pada *card mailer*.
- b. Kirim SMS ke 3355 dengan format:
 - ACT <spasi> CC <spasi> 16 nomor kartu kredit <spasi> 4 digit kode aktivasi
 - Contoh: ACT CC 4137190312345678 1234
- c. Setelah SMS dikirimkan maka Anda akan menerima notifikasi SMS sebagai berikut :
"Terima kasih, mandiri kartu kredit Anda xxxxxx sudah teraktivasi tgl dd/mm/yy dan PIN baru kartu kredit sedang diproses. Info hub 14000".
- d. Bagi Anda yang memiliki *email* terdaftar di sistem Bank Mandiri, maka secara otomatis Anda akan mendapatkan PIN kartu kredit yang akan dikirimkan melalui *email* Anda dan *password* akan dikirimkan melalui SMS notifikasi sebagai berikut :
"PIN Mandiri kartu kredit xxxx telah dikirim ke alamat *email* Anda. *Password* untuk membuka *file* PDF PIN adalah xxxxxx. Info hub 14000".
- e. Anda akan menerima *email* dari no-reply@bankmandiri.co.id dengan subject *email* :
"Your ePIN is here!". *File* PDF PIN dapat dibuka dengan *password* pada butir d.

2. **mandiri** call

Aktifkan melalui staff **mandiri** call 14000 (24 jam).

TIPS

- SMS ke 3355 dikirimkan dari nomor telepon seluler yang terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Nasabah memiliki alamat *email* yang terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Hanya untuk nasabah dengan *provider* nomor telepon seluler Telkomsel, Indosat dan XL.
- Segera daftarkan alamat *email* Anda jika belum terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Gunakan PIN 6 digit untuk setiap transaksi mandiri kartu kredit Anda.

Cara Penggunaan Kartu

▀ Cara Mendapatkan PIN Mandiri Kartu Kredit

Terdapat 2 cara untuk mendapatkan PIN mandiri kartu kredit :

1. Menerima PIN kartu kredit melalui *email*

Bagi nasabah yang kartunya sudah aktif, permintaan PIN melalui SMS dapat dilakukan dengan format :

REQPIN<spasi>CC<spasi>16 digit nomor kartu

Kirim ke 3355

Contoh: REQPIN CC 4137180312345678

Setelah SMS dikirimkan maka Anda akan menerima notifikasi SMS sebagai berikut :

- "Terima kasih, permintaan PIN Mandiri kartu kredit xxxxxx sedang diproses. Info hub 14000".
- "PIN Mandiri kartu kredit xxxx telah dikirim ke alamat *email* Anda. *Password* untuk membuka *file* PDF PIN adalah xxxxxx. Info hub 14000".
- Anda akan menerima *email* dari no-reply@bankmandiri.co.id dengan subject *email* "Your ePIN is here!". *File* PDF PIN dapat dibuka dengan *password* pada butir b.

2. Membuat PIN kartu kredit melalui 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:

- Terima kasih, Permintaan Anda sedang kami proses.
Kode OTP untuk pembuatan PIN no kartu xxx5678 akan dikirimkan pada SMS berikutnya. Hub 14000.
- 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.

Cara Penggunaan Kartu

- b. Pemegang kartu pergi ke ATM Mandiri untuk membuat PIN kartu kredit dengan melakukan langkah sebagai berikut:
1. Masukkan **mandiri** kartu kredit ke ATM.
 2. Masukkan OTP sebagai PIN awal.
 3. Pilih menu "Buat PIN" pada menu utama di ATM.
 4. Masukkan OTP sebagai validasi.
 5. Masukkan 6 digit PIN baru kartu kredit sesuai keinginan.
 6. Masukkan 6 digit PIN baru kartu kredit sebagai konfirmasi.
 7. Ambil struk sebagai bukti pembuatan PIN berhasil.

Proses pembuatan PIN tidak dapat dilakukan selama proses *batch* dini hari, dari pukul 01.00 - 04.00.

Permintaan PIN *Mailer* tetap dapat dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah berjalan. PIN yang berlaku adalah PIN yang terakhir di-*generate* atau dibuat.

TIPS

- SMS ke 3355 dikirimkan dari nomor telepon seluler yang terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Nasabah memiliki alamat *email* yang terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Hanya untuk nasabah dengan *provider* nomor telepon seluler Telkomsel, Indosat dan XL.
- Segera daftarkan alamat *email* Anda jika belum terdaftar di sistem Mandiri Kartu Kredit.
- Gunakan PIN 6 digit untuk setiap transaksi mandiri kartu kredit Anda.

► Cara mengganti PIN Mandiri Kartu Kredit

Berikut langkah mudah mengubah PIN di **mandiri** atm yaitu sebagai berikut:

1. Masukkan **mandiri** kartu kredit di mesin **mandiri** atm terdekat;
2. Masukkan 6 digit PIN yang telah kami kirimkan terpisah;
3. Tekan menu Ubah PIN;
4. Masukkan terlebih dahulu 6 digit PIN Lama/PIN dari bank;
5. Masukkan PIN sesuai dengan keinginan Anda, namun hindari mengubah PIN tersebut dengan tanggal lahir atau nomor apapun yang mudah ditebak oleh orang lain;
6. Ulangi PIN satu kali lagi untuk memastikan PIN baru Anda;
7. Selesai – Anda akan menerima informasi bahwa perubahan PIN sukses.

TIPS

Apabila lupa PIN, lakukan proses cara mendapatkan PIN di atas kembali.

▶ **Secepatnya tempelkan tanda tangan Anda**

Tempelkanlah secepatnya tanda tangan Anda pada kolom tanda tangan yang ada di balik kartu kredit Anda dengan bolpoin. Hal ini untuk memudahkan kasir memastikan bahwa hanya tanda tangan Anda saja yang sah digunakan untuk pemakaian kartu.

▶ **Tarik Tunai di Cabang Bank Mandiri dan ATM**

Customer Service kami akan membantu penarikan tunai dari kartu kredit Anda dengan bunga sesuai dengan ketentuan yang berlaku di seluruh Cabang Bank Mandiri.

Penarikan tunai dapat juga dilakukan di seluruh ATM yang berlogo VISA/PLUS, MasterCard/Maestro®/Cirrus® atau JCB® di seluruh dunia.

▶ **Kenyamanan dan Keamanan Berbelanja di Dunia Maya/ Online (e-Commerce)**

Nikmati kenyamanan dan keamanan berbelanja *online* dengan kartu kredit Anda, karena kami telah meningkatkan keamanan dengan sistem **3D Secure Dynamic PIN**.

Sistem keamanan tersebut kami hadirkan untuk memberikan kepastian bahwa hanya pemegang kartu kredit yang sah yang dapat melakukan transaksi *online*.

Bank Mandiri akan mengirimkan SMS 6 digit nomor PIN yang berubah-ubah setiap transaksi di *website* berlogo **Verified by VISA, MasterCard Secure Code** dan **Jsecure**.

Nomor PIN tersebut kami kirimkan secara otomatis **hanya** ke telepon seluler yang terdaftar di sistem Bank Mandiri, sehingga memberikan jaminan keamanan tambahan untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi Anda.

TIPS

Secepatnya perbarui nomor telepon seluler Anda setiap ada perubahan untuk meningkatkan keamanan Anda bertransaksi *online*.

Informasi Lembar Tagihan

Mari kita dukung pelestarian bumi dengan mengurangi penggunaan kertas sebagai media untuk mencetak lembar tagihan. Apabila Anda menginginkan fasilitas lembar tagihan langsung dikirim ke *email* pribadi Anda, kami memberikan layanan pendaftaran *e-billing* melalui beberapa cara, yaitu:

1. *Website*

Pendaftaran dapat dilakukan dengan mengunjungi *website*:

- **www.mandirikartukredit.com** atau
- **mandiri** internet di **www.bankmandiri.co.id** bagi pemegang kartu yang telah menjadi nasabah tabungan/giro Bank Mandiri.

2. **mandiri** call 14000 (24 Jam)

Layanan *e-billing* akan dibantu oleh staff **mandiri** call kami yang sedang bertugas.

Informasi Penting

Lembar tagihan merupakan catatan atas rincian transaksi kartu kredit Anda untuk masa satu bulan (dari tanggal penagihan bulan sebelumnya ke tanggal penagihan bulan berikutnya). Rincian transaksi yang dicatat adalah transaksi yang dilakukan oleh kartu utama dan kartu tambahan (bila ada). Kartu tambahan tidak akan menerima lembar tagihan secara terpisah.



Bapak Prasetyo Nugraha
Jl. Merdeka Utara Kav AF7
Jakarta Utara
11111

1

2

3

4

5

6

Gunakanlah kemudahan pembayaran tagihan melalui mandiri sms, mandiri internet, mandiri call 14000, mandiri atm atau cabang Bank Mandiri terdekat serta melalui transfer/LLG dari bank lain yang ditujukan ke Mandiri Credit Card Center

Tanggal Transaksi Transaction Date	Tanggal Pembukuan Posting Date	Keterangan Description	Jumlah (Rp) Amounts
7	8		

Billing Message

9

Pagu Kredit (Rp.) Credit Limit	Sisa Pagu Kredit (Rp.) Credit Limit Left to Used	Kualitas Kredit Loan Performance	Bunga Pembelian Interest Rate for Retail
10	11	12	13

Total Pagu Kredit (Rp.) Total Credit Limit	Total Sisa Pagu Kredit (Rp.) Total Credit Limit Left to Used	Batas Penarikan Tunai (Rp.) Cash Advance Limit	Fiestapoin Fiestapoin	Bunga Penarikan Tunai Interest rate for Cash Advance
14	15	16	17	18

- 1

Nama & Alamat
Informasi mengenai nama dan alamat penagihan pemegang kartu utama.
- 2

Nomor Kartu
Nomor kartu kredit yang tercantum adalah nomor kartu dari pemegang kartu utama beserta kartu tambahan.
- 3

Tagihan Baru
Informasi saldo terhutang pada saat tanggal cetak yang mencakup saldo terhutang bulan lalu ditambah transaksi-transaksi sampai dengan tanggal cetak, biaya-biaya, bunga dan koreksi dikurangi pembayaran dan kredit.

4 Pembayaran Minimum

Informasi jumlah minimum pembayaran yaitu sebesar 10% dari Saldo Terhutang atau Rp 50.000,- mana yang lebih besar. Bila Saldo Terhutang Anda melebihi batas 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.

5 Tanggal Cetak

Tanggal ditagihnya transaksi-transaksi dan Saldo Terhutang lainnya. Tanggal ini setiap bulannya akan jatuh pada tanggal yang sama.

6 Tanggal Jatuh Tempo

Tanggal batas akhir pembayaran atas Saldo Terhutang yang harus sudah diterima oleh Bank Mandiri, yaitu 20 hari sejak Tanggal Cetak. Pembayaran Minimum harus dilunasi setiap bulan pada atau sebelum Tanggal Jatuh Tempo walaupun Anda belum menerima lembar tagihan. Pembayaran yang diterima setelah Tanggal Jatuh Tempo atau kurang dari jumlah minimum pembayaran akan dikenakan Biaya Keterlambatan (kecuali apabila Tanggal Jatuh Tempo bertepatan dengan hari libur nasional). Karena diperlukan waktu beberapa hari bagi pembayaran Anda hingga dikreditkannya rekening kartu kredit Anda di Bank Mandiri, maka pastikan Anda melakukan pembayaran setelah Tanggal Cetak dan sebelum Tanggal Jatuh Tempo tiba.

7 Tanggal Transaksi

Tanggal transaksi belanja, pengambilan uang tunai atau transaksi lainnya yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit Anda.

8 Tanggal Pembukuan

Tanggal di mana transaksi yang dilakukan dibukukan atau dibebankan ke dalam rekening kartu kredit Anda.

9 Billing Message

Informasi terkini yang bermanfaat bagi seluruh pemegang kartu kredit.

10 Pagu Kredit

Informasi tentang batas fasilitas kredit yang diberikan untuk kartu kredit Anda.

11 Sisa Pagu Kredit

Informasi mengenai sisa fasilitas kredit yang dapat dipergunakan untuk transaksi pembelanjaan kartu kredit Anda.

12 Kualitas Kredit

▀ Lancar

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi bahwa pada akhir bulan sebelumnya telah dilakukan pembayaran tepat waktu (sebelum atau tepat pada tanggal jatuh tempo).

▀ Dalam Perhatian Khusus

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi bahwa pada akhir bulan sebelumnya terjadi keterlambatan pembayaran kartu kredit Anda antara 1 – 90 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo. Bank Mandiri akan mengingatkan melalui sarana tercepat agar segera dilakukan pembayaran untuk menghindari tagihan yang tertunggak semakin meningkat.

▀ Kurang Lancar

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi, bahwa pada akhir bulan sebelumnya telah terjadi keterlambatan pembayaran antara 91 – 120 hari kalender setelah tanggal jatuh tempo. Bank Mandiri akan mengingatkan melalui sarana yang tercepat agar segera dilakukan pembayaran, sehingga menghindari tagihan yang tertunggak semakin meningkat.

▀ Diragukan

Kualitas kredit yang menunjukkan kondisi, bahwa pada akhir bulan sebelumnya telah terjadi keterlambatan pembayaran antara 121 – 180 hari kalender setelah jatuh tempo. Bank Mandiri akan mengingatkan melalui sarana yang tercepat agar segera dilakukan pembayaran, sehingga menghindari tagihan yang tertunggak semakin meningkat.

▀ Macet

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

Pembayaran kurang dari minimum masuk dalam kategori keterlambatan pembayaran.

TIPS

Apabila pembayaran dilakukan melalui bank lain, pastikan pembayaran 2 – 3 hari sebelum tanggal jatuh tempo untuk menghindari denda keterlambatan.

Atau

Pastikan pembayaran selalu menggunakan rekening **mandiri** tabungan/giro Anda sebelum tanggal jatuh tempo.

Apabila Anda menggunakan fasilitas *Direct Debit* melalui rekening **mandiri** tabungan/giro Anda, pastikan bahwa rekening dalam kondisi aktif dan dana mencukupi sesuai nominal tagihan.

Informasi Penting

13 Bunga Pembelanjaan

Informasi yang menunjukkan suku bunga pembelanjaan yang berlaku saat ini baik bulanan maupun tahunan yang tercantum seperti contoh berikut ini: 2.245% per bulan atau 26.94% per tahun.

14 Total Pagu Kredit

Informasi mengenai batas fasilitas kredit gabungan Anda (termasuk apabila Anda memiliki kartu tambahan dan/atau kartu kredit jenis lainnya).

15 Total Sisa Pagu Kredit

Informasi mengenai total sisa fasilitas kredit gabungan Anda yang dapat dipergunakan untuk transaksi pembelanjaan kartu kredit Anda (termasuk apabila Anda memiliki kartu tambahan dan/atau kartu kredit jenis lainnya).

16 Batas Penarikan Tunai

Informasi mengenai batas fasilitas kredit yang dapat ditarik tunai pada saat tanggal cetak tagihan.

17 Fiestapoin

Informasi jumlah *point reward* hingga tanggal cetak tagihan.

18 Bunga Penarikan Tunai

Informasi yang menunjukkan suku bunga penarikan tunai melalui ATM atau Cabang Bank Mandiri yang berlaku saat ini baik bulanan maupun tahunan yang tercantum seperti contoh berikut ini: 2.245% per bulan atau 26.94% per tahun.

Lembar tagihan tidak akan diterima oleh pemegang kartu apabila tidak terdapat aktivitas pada rekening Anda selama masa penagihan dan saldo terhutang Anda adalah nol/nihil.

■ Bukti Transaksi/Sales Draft

mandiri

MERCHANT A
PLAZA BAPINDO LT 11
JAKARTA SELATAN (RI)

TID: 1234 5678 MID: 00001234567890
CARD TYPE: MVLG
*****8888-DIP
PRASETYA NUGRAHA

SALE
BATCH: 000001 TRACE NO: 000103
DATE: 27 FEB 2013 TIME: 14:49:17
REF NO: 123456789123 APPR. CODE: 159790

TOTAL RP 1.200.000
Chetlan Rp 100.000
Bulan 12x
TC : 00123456789ABAO

SIGN X
PRASETYA NUGRAHA
I AGREE TO PAY ABOVE TOTAL AMOUNT
ACCORDING TO CARD ISSUER AGREEMENT

1 Nama Bank pemilik mesin EDC (*Electronic Data Capture*)

Informasi nama bank yang dipergunakan oleh *merchant* untuk menerima transaksi dengan menggunakan kartu kredit.

Pastikan Anda mempergunakan mesin EDC **mandiri** untuk mendapatkan fasilitas cicilan dan kemudahan penukaran *fiestapoin* Anda.

2 Nama dan Alamat Merchant

Informasi yang menunjukkan nama dan alamat *merchant* tempat Anda bertransaksi.

3 Data mandiri kartu kredit

Informasi mengenai nomor kartu kredit dan nama Anda.

4 Approval Code

Informasi yang menjelaskan kode persetujuan transaksi yang telah dilakukan. Informasi ini bermanfaat apabila Anda ingin mengajukan cicilan atas transaksi yang telah terjadi (*Auto-Installment*).

5 Nominal Pembelian

Informasi jumlah total pembelian dalam mata uang setempat.

6 Nominal Cicilan (Rp.)

Informasi mengenai nominal cicilan dalam mata uang Rupiah yang akan dibebankan ke kartu kredit Anda setiap bulannya.

7 Jumlah Cicilan

Informasi mengenai jangka waktu cicilan yang dipilih sebelum melakukan transaksi. Kartu kredit memberikan beragam pilihan jangka waktu, yaitu 3, 6, 12, 18, 24, atau 36 bulan.

8 Kolom Tanda Tangan

Ruang yang disediakan untuk membubuhkan tanda tangan sebagai persetujuan pembayaran senilai nominal transaksi.

► Tips Aman Menggunakan Kartu Kredit

1. Kerahasiaan Data

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

- Jagalah kerahasiaan PIN Anda, karena hanya Anda yang boleh mengetahuinya. Agar PIN Anda tidak disalahgunakan kami sarankan untuk:
 - Menghafal PIN Anda.
 - Jangan menuliskan PIN pada kartu kredit Anda.
 - Jangan menggunakan kombinasi PIN yang mudah ditebak oleh orang lain, misalkan tanggal lahir.
 - Jangan meletakkan catatan PIN Anda bersamaan dengan tempat menyimpan kartu kredit Anda.
 - Jangan memberitahukan PIN Anda kepada siapapun, termasuk kepada petugas bank.
- Jangan pernah 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.

- Jangan pernah 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 yang merupakan penerima/pemegang kartu kredit yang sah, dengan alasan penggantian kartu, *upgrade* limit kartu atau penawaran produk/ hadiah.

2. Transaksi

- Apabila bertransaksi di *merchant*, pastikan staf *merchant* di mana Anda bertransaksi langsung membawa kartu Anda ke kasir dan pastikan juga bahwa kartu kredit Anda tidak tertinggal.
- Sebelum menandatangani *sales draft*, pastikan jumlah transaksi yang tercetak telah sesuai dengan jumlah transaksi yang Anda belanjakan.
- Apabila Anda bertransaksi *online*, pastikan bahwa tempat Anda bertransaksi adalah tempat yang aman dari kemungkinan penyalahgunaan kartu kredit.

3. Penawaran Merchant

- Apabila Anda mendapat penawaran dari *merchant* dengan melalui telepon, surat ataupun internet, pastikan bahwa Anda telah mengetahui produk dan jasa yang ditawarkan sebelum Anda menyetujui dan memberikan nomor kartu kredit Anda kepada *merchant* tersebut.
- Apabila Anda mendapat penawaran dari *merchant* yang mengatasnamakan Bank Mandiri atau bekerjasama dengan Bank Mandiri terkait pemberian hadiah voucher atau fasilitas keanggotaan, mohon untuk tidak memberikan data-data pribadi yang terdapat pada kartu kredit Anda.
- Apabila Anda mendapatkan penawaran dari *merchant* yang mengharuskan Anda menyerahkan kartu kredit beserta data pribadi Anda melalui telepon atau petugas akan datang ke alamat rumah atau kantor, sebaiknya Anda menghubungi **mandiri** call 14000 (24 jam) terlebih dahulu untuk memastikan kebenaran penawaran tersebut.

4. Kartu Hilang atau Dicuri

- Jika kartu kredit Anda hilang, segera laporkan ke **mandiri** call 14000 (24 jam) agar kartu kredit Anda segera diblokir. Hal ini untuk menghindarkan Anda dari penagihan atas transaksi yang tidak Anda lakukan.
- Selama Anda tidak melaporkan kehilangan ke **mandiri** call 14000, maka transaksi yang terjadi sebelum pelaporan akan menjadi tanggung jawab Anda sebagai pemegang kartu.

- Jika kartu kredit Anda hilang di luar negeri, maka Anda dapat menghubungi kantor perwakilan VISA, MasterCard® atau JCB, dengan nomor *emergency contact* sebagai berikut:
 - MasterCard® (United States)
+1-800-MasterCard (+1-800-627-8372) atau
+1-636-722-7111 atau
Kunjungi *website* :
http://www.mastercard.us/_assets/docs/GlobalServiceTollfreeNumbers.pdf
 - VISA (United States)
+1-800-VISA-911 (+1-800-847-2911) atau
+1-303-967-1096 atau
Kunjungi *website* :
http://corporate.visa.com/about-visa/products-and-services/lost_card.jsp
 - JCB
Kunjungi *website* :
<http://www.global.jcb/en/consumers/travel/plaza-call-center/>
- Jika terdapat tagihan yang tidak sesuai, segera laporkan ke **mandiri** call 14000 (24 jam) selambat-lambatnya 30 hari sejak tanggal cetak lembar tagihan. Apabila setelah 30 hari tersebut tidak ada pengaduan dari Anda, maka tagihan Anda dianggap telah sesuai.

► Pengkinian Data

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

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

► 3D Secure Dynamic PIN

Kami memberikan sistem pengaman termutakhir untuk melindungi pemegang kartu yang aktif bertransaksi *online*.

Tahapan untuk aman dan nyaman bertansaksi online menggunakan mandiri kartu kredit Anda :

1. Pastikan bahwa saat Anda berbelanja *online*, merchant tersebut menampilkan logo **Verified by VISA, MasterCard SecureCode** dan **Jsecure** untuk mendapatkan **Dynamic PIN** yang kami kirimkan melalui pesan singkat/SMS ke nomor telepon genggam Anda yang terdaftar di sistem Bank Mandiri;
2. Ikuti seluruh proses/tahapan pemesanan dari *merchant* hingga pada tahap pembayaran, masukkan seluruh data pribadi yang diperlukan di *merchant* tersebut. Apabila data pribadi telah terisi semua, tekan tombol bayar/proses untuk melakukan proses pembayaran;

3. Dalam waktu beberapa detik Anda akan dialihkan ke *website* Bank Mandiri dengan tampilan seperti di bawah ini:



Kode otentikasi sudah dikirimkan ke telepon seluler Anda +62xxxxxxxx2298. Masukkan Kode Otentikasi untuk menyetujui transaksi ini sebelum waktu tenggat transaksi habis.

Waktu tenggat transaksi:

Nama Merchant	: TOKONE
Jumlah Transaksi	: IDR 86.100,00
Tanggal Transaksi	: Rabu 6 Mar 2013 11 : 40 : 20 GMT +0700
Mandiri MasterCard No.	: xxxx xxxx xxxx 8551
Kode Otentikasi SecureCode™	:

OK

Batal

Kirim Ulang Kode Otentikasi

Jangan memberikan **Kode Otentikasi** ini kepada *merchant*/orang lain. Hubungi **mandiri** call **14000** (24 jam) apabila transaksi Anda bermasalah.

Silakan isi kode otorisasi/otentikasi pada form di atas dengan 6 digit kode yang kami kirimkan melalui pesan singkat ke nomor telepon selular Anda.

4. Apabila Anda tidak menerima 6 digit kode otorisasi/otentikasi dalam waktu 60 detik, maka kami sarankan untuk menekan tombol Kirim Ulang kode otorisasi/otentikasi, hindari untuk menekan tombol Batal sebelum Anda benar-benar menerima 6 digit kode otorisasi/otentikasi.
5. Apabila kode otorisasi/otentikasi telah dimasukkan dalam *website* Bank Mandiri di atas, silakan tekan tombol OK untuk melanjutkan proses hingga Anda menerima konfirmasi atas transaksi tersebut melalui *website merchant*.

Syarat dan Ketentuan

1. Kartu kredit

Kartu kredit adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk kartu oleh penerbit kartu kredit di bawah lisensi **VISA**, **MasterCard** dan **JCB** dengan jangka waktu pembayaran hingga tanggal jatuh tempo setiap bulannya.

2. Pemegang kartu kredit

Pemegang kartu kredit adalah nasabah yang telah mendapatkan persetujuan fasilitas kredit dalam bentuk kartu, yang nama dan data-datanya tercantum serta tercatat di dalam fisik kartu.

Pemegang kartu kredit adalah satu-satunya orang yang berhak menggunakan kartu tersebut untuk bertransaksi di:

- Tempat usaha (merchant) yang menerima pembayaran menggunakan kartu berlogo VISA atau MasterCard® atau JCB;
- Mesin ATM berlogo VISA/PLUS atau MasterCard® / Maestro® / Cirrus® atau JCB;
- Seluruh cabang Bank Mandiri.

3. Penerbit kartu kredit

Penerbit kartu kredit adalah Bank Mandiri dengan / tanpa berkerjasama dengan pihak lain.

4. Masa berlaku kartu kredit

Masa berlaku adalah masa berakhir fasilitas kredit yang tercantum pada kartu kredit Anda.

5. Pengiriman kartu kredit

Bank Mandiri akan mengirimkan kartu kredit baru maupun perpanjangan ke alamat yang tercatat dalam sistem bank dan diserahkan langsung kepada pemegang kartu kredit. Namun, apabila pemegang kartu kredit tidak dapat ditemui langsung, maka bank diperkenankan untuk menyerahkan kartu kredit tersebut kepada pihak lain di alamat yang tercatat di sistem bank dengan menunjukkan identitas penerima dan menandatangani bukti tanda terima sesuai identitas.

6. Cara pembayaran

Jika Anda memiliki tabungan/ giro di Bank Mandiri, Anda dapat membayar tagihan melalui berbagai fasilitas pembayaran yang praktis:

- **mandiri** atm

Manfaatkan kemudahan pembayaran *real time online* di mesin **mandiri** atm terdekat atas beban rekening tabungan atau giro **mandiri** melalui menu:

Pembayaran » Kartu Kredit » Bank Mandiri » 16 digit nomor kartu kredit Anda

Syarat dan Ketentuan

- **mandiri** online

Manfaatkan kemudahan pembayaran melalui aplikasi mandiri online yang dapat di akses di menu:

Pembayaran » Buat Pembayaran Baru » Kartu Kredit » Masukkan nomor kartu kredit : 16 digit nomor kartu kredit Anda » Masukkan jumlah pembayaran » Masukkan MPIN

- **mandiri** sms

Manfaatkan pembayaran melalui **mandiri** sms dengan cara:
Ketik SMS ke **3355**:

BYR KK <kode rek. sendiri> <16 digit nomor kartu kredit Anda>
<nominal pembayaran>

" Lakukan registrasi segera mandiri sms Anda melalui ATM terdekat dan segera aktifkan fasilitas transaksi finansial melalui cabang Bank Mandiri."

- **mandiri** call

Manfaatkan kemudahan pembayaran melalui IVR (Interactive Voice Response) dari **mandiri** call 14000 (24 Jam)

- Direct Debit Instruction

Pembayaran melalui *Direct Debit Instruction* (DDI) dari rekening tabungan/giro **mandiri** memudahkan Anda melakukan pembayaran kartu kredit secara otomatis 5 hari sebelum tanggal jatuh tempo. Pastikan dana di rekening tabungan/giro **mandiri** Anda mencukupi sebelum pendebitan otomatis dilakukan oleh sistem.

" Segera daftarkan layanan Direct Debit Instruction di cabang Bank Mandiri terdekat hanya dengan biaya Rp 5.000,- setiap bulannya. "

- Pemindahbukuan

Kemudahan bagi nasabah tabungan/giro melalui pemindahbukuan di seluruh cabang Bank Mandiri tanpa biaya.

Jika Anda tidak memiliki tabungan / giro di Bank Mandiri, pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cara :

- Pembayaran tunai

Pembayaran tunai dapat dilakukan melalui seluruh Cabang Bank Mandiri terdekat dengan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Pembayaran dari bank lain (tunai/non tunai)

Kemudahan pembayaran tunai/non tunai dari bank lain dengan mencantumkan :

1. Nama yang tercantum pada kartu kredit Anda,
2. 16 digit nomor kartu kredit Anda, dan
3. Nominal pembayaran

" Pembayaran akan dibukukan setelah dana efektif terkredit ke Bank Mandiri, pastikan pembayaran dilakukan 2 – 3 hari sebelum tanggal jatuh tempo."

Syarat dan Ketentuan

- Pembayaran menggunakan Cek/Giro
Kemudahan pembayaran dengan menggunakan cek/giro cukup mencantumkan:

1. Nama yang tercantum pada kartu kredit Anda,
2. 16 digit nomor kartu kredit Anda, dan
3. Nominal pembayaran

" Pembayaran akan dibukukan setelah dana efektif terkredit ke Bank Mandiri, pastikan pembayaran dilakukan 2 – 3 hari sebelum tanggal jatuh tempo. "

7. Bunga

Kartu kredit akan dikenakan bunga atas transaksi pembelanjaan dan penarikan tunai yang telah jatuh tempo terhitung mulai tanggal transaksi hingga tanggal cetak tagihan. Bunga tersebut akan muncul dalam tagihan bulan berikutnya apabila:

- Tidak melakukan pembayaran
- Pembayaran melampaui tanggal jatuh tempo
- Pembayaran kurang dari minimum
- Pembayaran minimum atau tidak penuh
- Pembayaran penuh setelah tanggal jatuh tempo pembayaran
- Adanya transaksi penarikan uang tunai.
- Untuk transaksi tarik tunai, bunga dibebankan apabila pemegang kartu tidak melakukan pembayaran, melakukan pembayaran tidak penuh, atau melakukan pembayaran penuh baik sebelum atau setelah tanggal jatuh tempo.

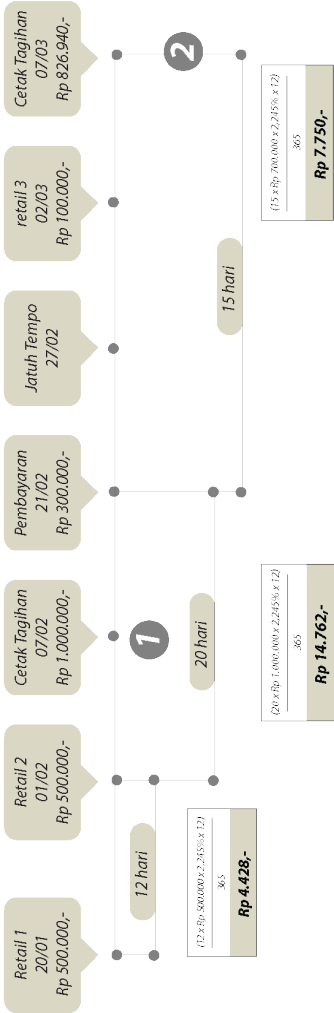
8. Biaya materai

Dengan ditandatanganinya form aplikasi pembukaan kartu kredit maka Anda akan dikenakan pembebanan bea materai atas penerbitan lembar tagihan/*billing statement* yang besarnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bea materai akan dikenakan untuk pembayaran nominal tertentu sesuai perundang-undangan yang berlaku dengan perincian:

jumlah pembayaran	biaya materai
< Rp 250.000,-	-
Rp 250.000 - Rp 1.000.000,-	Rp 3000,-
> Rp 1.000.000,-	Rp 6000,-

ILUSTRASI PERHITUNGAN BUNGA



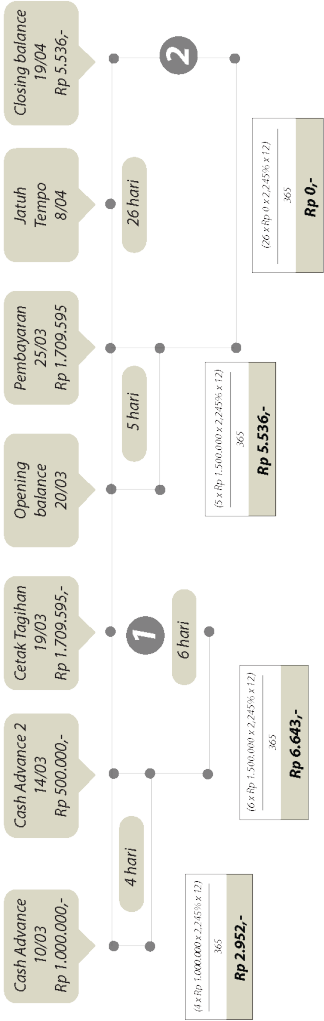
Rumus Perhitungan Bunga

Interest = $\frac{\sum \text{hari} \times \text{saldo terutang} \times \text{suku bunga} \times 12 \text{ bulan}}{365 \text{ hari}}$

Rumus Selisih Hari

$\sum \text{hari}$ = Selisih antara tanggal posting transaksi sebelumnya dengan tanggal transaksi berikutnya + 1
Saldo terutang = Jumlah sisa tagihan kartu kredit yang belum terbayar (outstanding)

ILUSTRASI PERHITUNGAN BUNGA PENARIKAN TUNAI



1

Cetak Tagihan tanggal 19/03	
Opening Balance : 20/02	Rp 0
10/03: Cash Advance 1	Rp 1.000.000
14/03: Cash Advance Fee	Rp 100.000
14/03: Cash Advance 2	Rp 500.000
14/03: Cash Advance Fee	Rp 100.000
19/03: Interest	Rp 2.952
19/03: Closing Balance	Rp 6.643
19/03: Interest	Rp 6.643
19/03: Closing Balance	Rp 1.709.595

2

Cetak Tagihan tanggal 19/04	
Opening Balance : 20/03	Rp 1.709.595
25/03: Payment	Rp (1.709.595)
19/04: Interest	Rp 5.536
19/04: Closing Balance	Rp 5.536

Rumus Perhitungan Bunga

Interest = $\frac{\sum \text{hari} \times \text{saldo terutang} \times \text{suku bunga} \times 12 \text{ bulan}}{365 \text{ hari}}$

Rumus Selisih Hari

$\sum \text{hari}$ = Selisih antara tanggal posting transaksi sebelumnya dengan tanggal transaksi berikutnya + 1
Saldo terutang = Jumlah sisa tagihan kartu kredit yang belum terbayar (outstanding)
Cash Advance Fee = 6% dari total penarikan atau minimal Rp100 ribu.

Syarat dan Ketentuan

9. Transaksi Luar Negeri
 - a. Transaksi Luar Negeri adalah transaksi dimana kode negara *merchant* tempat Anda bertransaksi berbeda dengan kode negara penerbit kartu kredit Anda.
 - b. Transaksi Kartu dalam mata uang selain Rupiah akan dikonversikan ke mata uang Rupiah sesuai ketentuan kurs yang berlaku pada Bank saat transaksi tersebut diterima oleh Bank.
10. Hak pemegang kartu kredit
 - a. Mempergunakan seluruh fasilitas dalam kartu kredit sesuai dengan ketentuan masing-masing produk/ program/ layanan dengan tujuan baik dan tidak melanggar undang-undang atau peraturan yang berlaku di Indonesia;
 - b. 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** internet, **mandiri** mobile atau media lainnya;
 - c. Mengajukan sanggahan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung atas transaksi yang telah tercetak pada lembar tagihan, paling lambat permohonan diterima maksimum 30 hari kalender setelah tanggal cetak tagihan tersebut;
 - d. Mengajukan pengakhiran fasilitas kreditnya apabila seluruh tagihan baik yang sudah tercantum dalam lembar tagihan mau yang belum ditagihkan oleh *merchant* telah dinyatakan lunas;
 - e. Menyampaikan pengaduan secara tertulis/lisan yang kemudian didokumentasikan oleh Bank Mandiri melalui **mandiri** call 14000 (24 jam) atau **www.bankmandiri.co.id** atau seluruh Cabang Bank Mandiri;
 - f. Mengajukan permohonan PIN melalui sarana yang ditentukan oleh Bank Mandiri, yaitu **mandiri** call 14000 (24 jam) atau Cabang Bank Mandiri terdekat.
11. Kewajiban pemegang kartu kredit
 - a. Membayar tagihan atas pembelanjaan dan penarikan tunai dengan menggunakan kartu kredit miliknya beserta kartu tambahan (jika ada), sekurang-kurangnya 10% dari Saldo Terhutang (Pembayaran Minimum) paling lambat pada tanggal jatuh tempo;
 - b. Memberikan data terbaru untuk kemudahan akses informasi dan fasilitas yang diberikan oleh kartu kredit melalui sarana yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri.
 - c. Apabila terdapat Kartu Tambahan maka setiap pembayaran tagihan baik ke nomor Kartu Utama ataupun ke nomor Kartu Tambahan akan didahulukan ke Kartu Utama sebesar minimum payment, dan sisanya ke Kartu Tambahan juga sebesar minimum paymentnya.

Syarat dan Ketentuan

Sedangkan sisa berikutnya akan dibayarkan ke Kartu Utama dan selanjutnya ke Kartu Tambahan.

Apabila Pemegang Kartu menghendaki pembayaran tagihan secara terpisah ke Kartu Utama dan Kartu Tambahan, dapat mengajukan permohonan dengan menghubungi Mandiri Call 14000.

- c. Membayar biaya, denda, dan bunga yang timbul sehubungan dengan pemakaian kartu kredit miliknya beserta kartu tambahan (jika ada) paling lambat pada tanggal jatuh tempo;
 - d. Menjaga kerahasiaan PIN dari siapapun termasuk petugas Bank;
 - e. Menyelesaikan seluruh tagihan, termasuk biaya, denda, dan bunga apabila pemegang kartu kredit akan mengakhiri fasilitas kreditnya;
 - f. Segera laporkan kehilangan/kecurian untuk menghindari pemakaian dari pihak tidak berwenang. Apabila kartu dikemudian hari ditemukan kembali karena suatu hal, maka segera gunting kartu lama Anda untuk menghindari kesalahan pemakaian kartu;
 - g. Bertanggung jawab atas penyelesaian tagihan seluruh transaksi yang terjadi menggunakan kartu kredit miliknya sebelum pelaporan kehilangan secara tertulis/lisan disampaikan ke Bank Mandiri.
 - h. Dalam hal pemegang kartu jatuh pailit, bangkrut, di bawah pengampuan atau meninggal dunia, Bank akan tetap melakukan penagihan atas seluruh kewajiban dari pemegang kartu terkait dengan penggunaan kartu utama, kartu tambahan dan atau kewajiban lainnya kepada penanggung, penjamin, kurator, pengampu atau ahli warisnya untuk bertanggung jawab menyelesaikan tagihan dan/atau tunggakan Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
12. Hak penerbit kartu kredit
- a. Menyetujui atau menolak transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu kredit berdasarkan pertimbangan dan ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri;
 - b. Menentukan/menyesuaikan pagu kredit pemegang kartu kredit sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku;
 - c. 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:
 - Meninggal dunia;
 - Pemegang kartu kredit mengajukan permohonan penutupan fasilitas kredit;
 - Ditengarai terlibat dalam transaksi mencurigakan atau kasus tindak pidana lainnya;

Syarat dan Ketentuan

- Memiliki catatan rekening yang tidak baik;
 - Menerima laporan dari pemegang kartu kredit untuk dilakukan pemblokiran dengan alasan hilang/ dicuri.
- d. Memberikan informasi secara terbatas/tidak terbatas data pemegang kartu kredit dalam rangka pengalihan dan/atau penagihan dari Bank Mandiri kepada pihak lain yang telah bekerja sama dengan Bank;
- e. Memindahkan saldo terhutang atas kartu kredit Anda kepada pihak ketiga sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Bank Mandiri;
- f. Syarat dan ketentuan ini sewaktu-waktu dapat berubah sepenuhnya atas dasar kebijakan Bank Mandiri;
- g. Menetapkan kurs/nilai tukar untuk transaksi dengan mata uang selain Rupiah berdasarkan kurs Bank Mandiri, **VISA**, **MasterCard** dan **JCB**. Kurs bersifat fluktuatif, sehingga perbedaan kurs sangat mungkin terjadi;
- h. Menghentikan fasilitas kredit secara otomatis pada saat status/kualitas kredit mengalami penurunan menjadi Kurang Lancar, Diragukan, dan/atau Macet;
- i. Menyesuaikan limit atau menutup fasilitas kartu kredit apabila pemegang kartu melakukan transaksi yang dilarang atau menggunakan kartu tidak sesuai peruntukannya;
- j. Apabila pemegang kartu kredit tidak memenuhi kewajiban pembayarannya, maka pemegang kartu kredit dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk memblokir dan/atau mendebet atau mencairkan dana pemegang kartu kredit di rekening giro, tabungan atau jenis simpanan lainnya yang ada di Bank Mandiri baik yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari untuk menyelesaikan kewajiban pemegang kartu kredit kepada Bank Mandiri;
13. Kewajiban penerbit kartu kredit
- a. Menginformasikan tagihan / promosi / fitur / benefit / informasi lainnya melalui media yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri;
- b. Menyampaikan tagihan kepada pemegang kartu kredit dalam mata uang Rupiah;
- c. Memproses sanggahan transaksi yang belum melewati 30 hari kerja dari tanggal cetak tagihan sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku baik dari Bank Mandiri, **VISA**, **MasterCard** maupun dari **JCB**;
- d. Memproses pengaduan yang disampaikan oleh pemegang kartu kredit dan menginformasikan hasil tindak lanjut dari pengaduan tersebut pada kesempatan pertama;
- e. Mencatat dan membukukan seluruh transaksi yang terjadi dengan menggunakan kartu kredit ke dalam masing-masing rekening untuk disampaikan melalui lembar tagihan.

Syarat dan Ketentuan

14. Kartu hilang/dicuri

- a. 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.
- b. 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;
- c. Bank Mandiri akan menerbitkan kartu kredit baru setelah mendapatkan laporan secara lisan/tertulis atas kehilangan/kartu yang dicuri.

15. Sanggahan transaksi

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

- Mengirimkan surat pengajuan melalui *email* ke mandiricare@bankmandiri.co.id atau mengisi formulir sanggahan di Cabang Bank Mandiri terdekat;
- Sanggahan transaksi diterima paling lambat 30 hari kalender setelah tanggal cetak tagihan;
- Informasi dan dokumen yang harus dilampirkan adalah :
 - Nama dan Nomor kartu kredit Anda;
 - Rincian transaksi dan jumlah yang disanggah;
 - Tanggal transaksi;
 - Alasan sanggahan transaksi;
 - Tanda tangan sesuai di kartu.

• Tanggapan atas Sanggahan Transaksi

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 standard **VISA, MasterCard** atau **JCB**.

16. Pengakhiran fasilitas kredit

- a. Kartu kredit Anda akan secara otomatis diperpanjang. Apabila ingin mengakhiri fasilitas kredit tersebut ajukan kepada penerbit kartu kredit paling lambat 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku berakhir dan penutupan akan diproses setelah kewajiban tagihan diselesaikan;
- b. Pemberitahuan dapat disampaikan melalui **mandiri** call 14000 (24 Jam) atau seluruh Cabang Bank Mandiri terdekat;
- c. Setelah penutupan kartu pastikan menggunting kartu kredit Anda pada bagian pita magnetik dan *chip* kartu.

17. Persetujuan syarat dan ketentuan

Dengan membaca syarat dan ketentuan serta 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.

