

A decorative border of stylized floral and leaf motifs in a dark grey color, running horizontally across the upper portion of the page. The motifs include clusters of small flowers, larger leaves, and circular patterns resembling berries or grapes.

Card Guide Book

ANZ BLACK

DAFTAR ISI

1. Batas Kredit	3
2. Kartu Anda	4
3. Kartu Kredit ANZ Anda	5
4. Teknologi <i>Chip Europay MasterCard Visa</i> (EMV) Anda	6
5. 24-Hour ANZ Call Centre	7
6. PIN (<i>Personal Identification Number</i>)	8
7. Kartu Tambahan	8
8. Fasilitas Penarikan Uang Tunai	9
9. Bunga	9
10. Keleluasaan dan Cara Mudah Pembayaran	13
10.1 Pembayaran Tunai	13
10.2 Pembayaran Melalui ATM, Phone Banking, SMS Banking dan Internet Banking	13
10.3 Cek/Giro	15
10.4 Transfer/LLG	15
10.5 Tanggal Jatuh Tempo	16
10.6 Pendebetan Otomatis	16
11. Layanan Transfer Dana	16
12. ANZ Bill Payment	17
13. ANZ Guard	17
14. ANZ Spot	17
15. ANZ TeleShopping	17
16. ANZ TeleTravel	18
17. ANZ Top Up	18
18. Lain-lain	19
19. Perjanjian Pemegang Kartu	20

Salam Sejahtera,

Selamat! Anda telah menjadi anggota keluarga besar Kartu Kredit ANZ Black (“Kartu Kredit ANZ”).

Kartu Kredit ANZ Black kami persembahkan bagi Anda yang menghendaki beragam keuntungan, fasilitas dan kemudahan dari Kartu Kredit ANZ. Sebagai anggota eksklusif Kartu Kredit ANZ Black, Anda berhak mendapatkan keleluasan dan fleksibilitas berbelanja dengan batas kredit yang tinggi.

Buku panduan ini berisi garis besar informasi yang Anda perlukan untuk menikmati seluruh layanan dan manfaat istimewa dari Kartu Kredit ANZ Anda. Bersama Anda, kami akan terus berkembang mengikuti langkah Anda.

ANZ Card Centre

1. **BATAS KREDIT**

Batas kredit Kartu Kredit ANZ Anda tercantum di lembar pengiriman kartu dan tagihan bulanan. Jumlah yang dapat Anda pergunakan untuk melakukan pembelian biasa atau layanan pemindahan/transfer dana adalah sejumlah Batas Kredit atau sejumlah kredit yang masih tersedia di kartu Anda. Untuk menjamin bahwa Kartu Kredit Anda dapat selalu digunakan, Anda disarankan untuk melakukan transaksi yang tidak melampaui Batas Kredit Anda. Dalam keadaan darurat atau sedang berada di luar kota atau di luar negeri, Anda dapat meminta kenaikan Batas Kredit untuk sementara waktu dengan menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre.

2. KARTU ANDA



3. KARTU KREDIT ANZ ANDA

1. Nama Anda

Pastikan nama Anda tercetak dengan benar sesuai dengan permintaan Anda. Kartu Kredit ANZ ini tidak dapat dipindahtangankan kepada orang lain.

2. Nomor Kartu Kredit ANZ Anda

Ini adalah 16 angka nomor Kartu Kredit ANZ Anda. Harap cantumkan nomor kartu ini untuk setiap pembayaran tagihan dan korespondensi Anda.

3. Masa Berlaku

Bulan dan tahun yang tertera di sebelah tulisan "Member Since" dan di bawah tulisan "Valid From" dan "Valid Thru" menunjukkan masa berlaku Kartu Kredit ANZ Anda. Masa berlaku kartu akan diperpanjang secara otomatis selama tidak ada pemberitahuan mengenai penutupan kartu. Kartu baru Anda akan dikirimkan sebulan sebelum berakhirnya masa berlaku kartu lama.

4. Logo MasterCard / Visa

Logo MasterCard / Visa pada Kartu Kredit ANZ Anda memberikan jaminan bahwa Kartu Kredit ANZ Anda diterima di semua tempat di seluruh dunia yang memasang logo ini.

5. Chip

Teknologi *Chip Europay MasterCard Visa* (EMV) adalah standar terkini yang telah diakui oleh MasterCard dan Visa Internasional untuk keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi

6. Pita Magnetik

Pita Magnetik ini menyimpan data yang digunakan untuk pelayanan permintaan otorisasi atas transaksi Anda ataupun untuk

Kartu Kredit ANZ Anda adalah ANZ Black

transaksi pengambilan uang tunai melalui ATM. Jauhkan kartu Anda dari benda-benda yang mengandung magnet (alat-alat elektronik) karena dapat mengakibatkan terhapusnya data yang terdapat pada pita magnetik.

7. Kolom Tanda Tangan

Kolom tanda tangan adalah tempat untuk membubuhkan tanda tangan Anda sebagai Pemegang Kartu Kredit ANZ ini. Segera tanda tangani Kartu Kredit ANZ Anda pada kolom ini untuk menghindari penyalahgunaan Kartu Kredit ANZ Anda oleh pihak lain.

4. TEKNOLOGI *CHIP EUROPAY MASTERCARD VISA (EMV) ANDA*

Kartu Kredit ANZ yang Anda terima ini telah kami lengkapi dengan teknologi *Chip Europay MasterCard Visa (EMV)* yang memungkinkan Anda untuk bertransaksi dengan lebih aman dan nyaman.

Beberapa hal penting yang harus Anda perhatikan dalam menggunakan Kartu Kredit ANZ dengan teknologi chip:

- Dalam penggunaannya, Kartu Kredit ANZ Anda akan dimasukkan (bukan digesek) ke dalam slot terminal yang tersedia.
- Pita magnetik yang juga terdapat dibelakang Kartu Kredit ANZ Anda tetap dapat digesek seperti biasa untuk menyelesaikan transaksi, apabila terminal yang tersedia belum dapat memproses transaksi Kartu Kredit dengan chip atau apabila transaksi Kartu Kredit dengan chip gagal.
- Pastikan Anda menerima kembali Kartu Kredit ANZ Anda setelah proses transaksi selesai.

Stiker Pengaman Kartu

Apabila sebagian dari Anda menerima Kartu Kredit ANZ dengan stiker pengaman khusus di bagian depan kartu, silahkan menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre untuk mengaktifkan kartu Anda. Kartu tanpa stiker pengaman tidak perlu diaktifkan.

Cara mengaktifkan Kartu Kredit ANZ Anda:

1. Hubungi 24-Hour ANZ Call Centre.
2. Staf 24-Hour ANZ Call Centre akan melakukan verifikasi terhadap beberapa data yang telah Anda isi pada formulir pengajuan Kartu Kredit ANZ Anda. Setelah proses verifikasi ini berhasil, maka staf kami akan segera mengaktifkan Kartu Kredit ANZ Anda.
3. Setelah Kartu Kredit ANZ Anda diaktifkan, cabutlah stiker khusus yang tertempel pada bagian depan kartu dan tanda tangani kolom yang tersedia di bagian belakang kartu. Anda sudah dapat menikmati semua manfaat Kartu Kredit ANZ.

5. 24-HOUR ANZ CALL CENTRE

Kapanpun dan di manapun Anda berada, staf ANZ Call Centre kami siap membantu Anda selama 24 jam sepanjang tahun melalui 24-Hour ANZ Call Centre (021) 500 269 atau 0804 1000 888 khusus untuk ANZ Travel Signature, ANZ Black and ANZ Signature Priority Banking Infinite

Layanan 24-Hour ANZ Call Centre sebagai berikut:

- Informasi pembayaran terakhir serta jumlah kredit yang telah digunakan
- Salinan/informasi tagihan
- Mengubah alamat dan nomor telepon.
- Permintaan kenaikan batas kredit

- Laporan dan permintaan penggantian kartu yang hilang atau dicuri
- Informasi status permohonan Kartu Kredit ANZ Anda
- Pengiriman dana dari rekening Kartu Kredit ANZ Anda ke rekening bank lainnya di Indonesia
- Permohonan kartu tambahan
- ANZ TeleShopping
- Permohonan informasi mengenai reward points dan penukaran reward points

6. PIN (*Personal Identification Number*)

- Nomor Identifikasi atau PIN (*Personal Identification Number*) ATM mutlak diperlukan saat Anda akan mengambil uang tunai di seluruh ATM berlogo MasterCard/Cirrus atau Visa/Plus.
- PIN ATM Anda tertera di dalam amplop khusus yang akan kami kirimkan terpisah dari Kartu Kredit ANZ Anda.
- Untuk menjaga kerahasiaan, hafalkan PIN ATM Anda dan segera musnahkan amplop khusus PIN ATM tersebut. Jangan menyimpan PIN ATM bersama dengan Kartu Kredit ANZ Anda ataupun memberitahukannya kepada pihak lain.
- Bila lupa nomor PIN ATM Anda, segera hubungi 24-Hour ANZ Call Centre, untuk mendapatkan PIN ATM yang baru.

7. KARTU TAMBAHAN

- Setiap Kartu Utama dapat memiliki sampai dengan 3 (tiga) Kartu Tambahan.
- Setiap Kartu Tambahan memiliki nomor yang berbeda dengan Kartu Utama dengan batas kredit gabungan.
- Untuk memudahkan Anda dalam memilah transaksi, mengendalikan penggunaan kartu, serta melakukan pembayaran atas

tagihan masing-masing kartu, Anda sebagai Pemegang Kartu Utama akan menerima rincian penggunaan Kartu Tambahan bersama-sama dengan Kartu Utama.

- Jika Anda ingin memberikan Kartu Tambahan kepada anggota keluarga atau relasi Anda, silakan menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre.

8. FASILITAS PENARIKAN UANG TUNAI

Dengan nomor PIN ATM, Anda dapat menarik uang tunai dengan mudah di seluruh ATM berlogo MasterCard/Cirrus dan Visa/Plus di seluruh dunia. Jumlah total penarikan tunai akan tercantum pada lembar tagihan bulanan Anda.

Penarikan uang tunai dapat dilakukan di:

- ATM yang berlogo MasterCard/Cirrus atau Visa/Plus diseluruh dunia
- Seluruh cabang bank penerbit kartu MasterCard / Visa di Indonesia
- ATM di luar negeri

Untuk setiap pengambilan uang tunai melalui ATM di luar negeri, Bank pemilik ATM akan mengenakan biaya tambahan (“*ATM Fee*” atau “*Terminal Fee*”) dengan jumlah yang akan ditentukan oleh Bank pemilik ATM tersebut.

9. BUNGA

Jika Total tagihan tidak dilunasi secara penuh atau pembayaran efektif diterima setelah Tanggal Jatuh Tempo atau tidak ada pembayaran sama sekali, Anda akan dibebankan bunga yang akan diperhitungkan berdasarkan tingkat suku bunga yang berlaku untuk masing-masing jenis transaksi (transaksi pembelian, transaksi penarikan uang tunai dan transfer dana) dari tanggal transaksi sampai dengan tanggal

pembayaran penuh, yang dihitung atas dasar saldo harian dan akan disesuaikan dengan pembayaran yang dilakukan. Termasuk dalam perhitungan suku bunga adalah transaksi baru. Perhitungan bunga adalah sebagai berikut:

Perhitungan Bunga Belanja

Bunga akan dihitung sejak tanggal transaksi hingga tanggal pembayaran. Bunga tidak akan dibebankan jika pembayaran lunas dan dilakukan sebelum tanggal jatuh tempo.

Rumus perhitungan bunga:

$$\frac{\text{Periode bunga (hari)} \times \text{Suku Bunga Bulanan}}{(\%) \times \text{Nilai Transaksi Belanja} \times 12}$$

365 hari

Periode bunga (hari) adalah jumlah hari sejak tanggal transaksi hingga tanggal pembayaran penuh

Perhitungan Bunga Penarikan Tunai

Bunga dihitung sejak tanggal transaksi tarik tunai dilakukan hingga tanggal pembayaran. Apabila Anda melakukan pembayaran lunas atas transaksi tarik tunai, bunga tetap akan dibebankan.

Rumus perhitungan bunga:

$$\frac{\text{Periode bunga (hari)} \times \text{Suku Bunga Bulanan}}{(\%) \times \text{Nilai Transaksi Tarik Tunai} \times 12}$$

365 hari

Periode bunga (hari) adalah jumlah hari sejak tanggal transaksi hingga tanggal pembayaran penuh

Ilustrasi:



Tanggal:

2 Januari: Pembelanjaan ritel Rp 1.000.000

6 Januari: Tanggal cetak lembar tagihan Januari
Jumlah yang harus dibayar Rp 1.000.000
Pembayaran minimum Rp 100.000

22 Januari: Tanggal jatuh tempo Januari

Skenario 1

Pembayaran sejumlah pembayaran minimum
Rp 100.000

Skenario 2

Pembayaran sejumlah kurang dari pembayaran minimum
Rp 70.000

Skenario 3

Pembayaran penuh sejumlah
Rp 1.000.000

29 Januari: Transaksi baru Rp 500.000

6 Februari: Tanggal cetak lembar tagihan Februari

Skenario 1*

Jumlah yang harus dibayar
Rp 1.432.878
Pembayaran minimum
Rp 143.300

Skenario 2**

Jumlah yang harus dibayar

Rp 1.564.896

Pembayaran minimum

Rp 156.500

Skenario 3***

Jumlah yang harus dibayar

Rp 500.000

Pembayaran minimum Rp 50.000

22 Februari: Tanggal jatuh tempo Februari

* Sisa Pokok Transaksi:

Rp 1.000.000 - Rp 100.000 = Rp 900.000

BUNGA:

Tagihan Sebelumnya : $(Rp\ 1.000.000 \times 35,4\% \times 31 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 30.065,75$

Transaksi Baru : $(Rp\ 500.000 \times 35,4\% \times 9 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 4.364,38$

Pembayaran : $(Rp\ 100.000 \times 35,4\% \times 16 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 1.551,78$

Total Bunga : $Rp\ 30.065,75 + Rp\ 4.364,38 - Rp\ 1.551,78 = Rp\ 32.878,36$

Biaya lainnya: Rp 0

Jumlah yang harus dibayar: $Rp\ 900.000 + Rp\ 500.000 + Rp\ 33.335 = Rp\ 1.432.878$

Pembayaran minimum: $10\% \times 1.432.878 = Rp\ 143.288 = Rp\ 143.300$

** Sisa Pokok Transaksi: $Rp\ 1.000.000 -$

$Rp\ 70.000 = Rp\ 930.000$

BUNGA:

Tagihan Sebelumnya : $(Rp\ 1.000.000 \times 35,4\% \times 31 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 30.065,75$

Transaksi Baru : $(Rp\ 500.000 \times 35,4\% \times 9 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 4.364,38$

Denda Keterlambatan : $(Rp\ 100.000 \times 35,4\% \times 16 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 1.551,78$

Pembayaran : $(Rp\ 100.000 \times 35,4\% \times 16 \times 1)/365\ \text{hari} = Rp\ 1.086,25$

Total Bunga : $Rp\ 30.065,75 + Rp\ 4.364,38 + Rp\ 1.551,78 - Rp\ 1.086,25 = Rp\ 34.895,67$

Biaya lainnya: Denda Keterlambatan :

Rp 100.000

Jumlah yang harus dibayar: $Rp\ 900.000 + Rp\ 500.000 + Rp\ 34.895,67 + Rp\ 100.000 = Rp\ 1.564.896$

Pembayaran minimum: $10\% \times 1.564.896 = Rp\ 156.490 = Rp\ 156.500$

catatan: ilustrasi perhitungan di atas menggunakan perhitungan yang berlaku untuk kartu platinum ANZ

10. KELELUASAAN DAN CARA MUDAH PEMBAYARAN

Anda dapat dengan mudah melakukan pembayaran dengan cara:

10.1 Pembayaran Tunai

Caranya dengan menyetorkan uang tunai di cabang ANZ, Bank Panin, Bank Bukopin, Bank Ekonomi dan BRI di seluruh Indonesia. Informasi yang perlu Anda tuliskan pada formulir pembayaran Kartu Kredit ANZ:

- Nama Pemegang Kartu Kredit ANZ
- Nomor Kartu Kredit ANZ (16 angka)
- Nomor telepon
- Jumlah pembayaran
- Tanggal pembayaran

Pembayaran tunai melalui cabang Bank Panin, Bank Bukopin, Bank Ekonomi dan BRI akan diterima oleh ANZ dalam waktu ± 2 hari kerja.

10.2 Pembayaran Melalui ATM, Phone Banking, SMS Banking dan Internet Banking

Pembayaran dapat dilakukan melalui ATM ANZ di lebih dari 40.000 ATM yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama dan ATM Prima (ATM BCA) melalui fitur transfer.

Pembayaran juga dapat dilakukan melalui ATM di ATM ANZ, Mandiri ATM, Permata ATM, ATM BRI, ATM Bukopin, ATM OCBC NISP, ATM Danamon, ATM CIMB Niaga, ATM BNI, ATM Panin, ATM BII, ATM BCA, ATM Permata dan ATM BTN.

Pembayaran melalui Phone Banking, SMS Banking dan Internet Banking melalui Mandiri Internet, Mandiri SMS, Mandiri Call, PermataMobile, PermataTel, PermataMini ATM, SMS Banking BRI, Phone Banking BRI, Mini ATM BRI, Internet Banking BRI, SMS Banking Bukopin, Internet Banking Bukopin, EDC OCBC NISP, Call OCBC NISP, Internet Banking OCBC NISP, Danamon Access Centre (DAC), Danamon Online Banking, ATM/SST CIMB Niaga, CIMB Niaga Clicks, CIMB Niaga Call Centre 14041, CIMB Niaga Mobile Banking, EDC Mini ATM, BNI SMS Banking, BNI Internet Banking, BNI Phone Plus, BII Internet Banking, BII Phone Banking, Mobile Panin, Internet Panin, Call Panin, Bisnet Panin, Ekonominet, M-Banking BCA, KlikBCA, KlikBCA Bisnis dan BCA by Phone.

Pembayaran melalui ATM, Phone Banking, SMS Banking dan Internet Banking akan diterima dan dibukukan dalam waktu \pm 2 hari kerja.

Pemegang kartu ATM Bersama atau ATM berlogo ALTO dapat melakukan pembayaran Kartu Kredit ANZ melalui ATM PermataBank, Permata Mobile, PermataNet, Permata Call Centre dan Permata EDC Mini ATM dengan tambahan biaya yang ditentukan oleh setiap bank penerbit kartu ATM.

10.3 Cek/Giro

Cek/Giro yang Anda setorkan akan dikliringkan. Pembayaran akan kami masukkan ke rekening Kartu Kredit ANZ Anda setelah dana yang Anda setorkan kami terima. Isilah Formulir Pembayaran Kartu Kredit yang terdapat di cabang ANZ, Bank Panin dan Bank Ekonomi. Informasi yang harus Anda tuliskan pada Cek/Giro adalah:

- Tanggal saat Anda menuliskan Cek/Giro
- Tanggal tersebut adalah tanggal saat Anda menyetorkan Cek/Giro dan dicairkan
- Jumlah uang yang disetorkan untuk membayar tagihan (tuliskan dalam angka)
- Nomor Kartu Kredit ANZ Anda (16 angka)
- Tanda Tangan di Cek/Giro

Untuk Cek/Giro yang ditolak dengan alasan apapun akan dikenakan Biaya Penolakan Cek/Giro. Anda dianjurkan untuk tidak mengirimkan Cek/Giro melalui Pos.

10.4 Transfer/LLG

Transfer/LLG dilakukan dengan cara mendebet rekening yang ada pada bank Anda atau menyetorkan uang tunai di bank tempat Anda biasa bertransaksi untuk ditransfer ke ANZ. Anda perlu mengetahui informasi mengenai prosedur dan batas waktu transfer dana yang ditentukan oleh bank Anda. Pada umumnya, bank Anda akan melakukan perintah transfer tersebut pada hari yang sama atau keesokan harinya.

Dana pembayaran akan kami terima dan kami bukukan ke Kartu Kredit ANZ Anda dalam waktu \pm 2 hari kerja. Informasi yang perlu Anda tulis pada formulir transfer/LLG pada bank Anda:

- Alamat tujuan: PT Bank ANZ Indonesia
- Nomor Kartu Kredit ANZ Anda (16 angka)
- Nama Anda sebagai Pemegang kartu sesuai yang tertera pada Kartu Kredit ANZ Anda.
- Jumlah uang yang akan dibayarkan.
- Swift code transfer LLG (Jika melakukan pembayaran dari luar negeri)

10.5 Tanggal Jatuh Tempo

Pencetakan lembar tagihan akan dilakukan pada tanggal yang sama tiap bulannya, jatuh tempo (tanggal terakhir) pembayaran adalah 16 (enam belas) hari setelah tanggal pencetakan lembar tagihan tersebut. Jika tanggal jatuh tempo jatuh di hari libur nasional, maka tanggal jatuh tempo akan diundur ke hari kerja terdekat berikutnya.

10.6 Pendebetan Otomatis

Khusus bagi nasabah ANZ, dapat melakukan pendebitan otomatis dari rekening Giro atau Tabungan ANZ dengan jumlah pembayaran minimum atau jumlah total tagihan. Formulir instruksi Pendebetan Otomatis dapat diperoleh di cabang-cabang ANZ.

11. LAYANAN TRANSFER DANA

Nikmati keistimewaan Kartu Kredit ANZ berupa layanan pemindahan dana dari batas kredit pengambilan uang tunai Anda di bank

manapun di Indonesia. Caranya sangat mudah, cukup menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre.

12. ANZ BILL PAYMENT

Untuk kenyamanan Anda, pembayaran tagihan rutin bulanan dapat dilakukan secara otomatis melalui Kartu Kredit ANZ untuk berbagai biller yang bekerja sama. Bebas dari antrian, hemat waktu dan tidak perlu mengingat tanggal jatuh tempo tagihan dari setiap biller.

Untuk registrasi, hubungi 24-Hour ANZ Call Center **500ANZ** atau (kode area) **500269**.

13. ANZ GUARD

ANZ Guard melindungi Anda dari resiko tidak dapat membayar tagihan Kartu Kredit ANZ Anda apabila terjadi musibah meninggal dunia atau menderita cacat sementara/permanent. Dapatkan perlindungan ini hanya dengan premi 0.18% dari credit limit anda. Untuk pendaftaran, hubungi 24-Hour ANZ Call Centre **500ANZ** atau (kode area) **500269**.

14. ANZ SPOT

ANZ memiliki jaringan kerjasama dengan berbagai restoran dan hotel terkemuka yang memungkinkan Anda untuk menikmati berbagai keuntungan dan diskon dengan menggunakan Kartu Kredit ANZ di tempat-tempat yang memasang logo ANZ Spot.

15. ANZ TEleshopping

Anda dapat membeli barang-barang terbaru melalui katalog ANZ TeleShopping dan menikmati fasilitas cicilan hingga 12 bulan.

Pemesanan hanya perlu dilakukan melalui telepon dan barang yang dipesan akan langsung diantarkan ke alamat terakhir yang diketahui oleh Bank.

Untuk mendapatkan layanan ANZ TeleShopping silahkan menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre 500ANZ atau 500269.

16. ANZ TELETRAVEL

Melalui layanan ANZ TeleTravel, kami siap membantu Anda merencanakan perjalanan bisnis ataupun liburan bersama keluarga. Nikmati fasilitas cicilan 3 bulan tanpa bunga untuk setiap transaksi melalui ANZ TeleTravel. Untuk mendapatkan layanan ANZ TeleTravel silahkan hubungi ANZ TeleTravel di (021) 351 8778.

17. ANZ TOP UP

Dapatkan kemudahan pengisian ulang pulsa telepon selular Anda & kerabat dengan ANZ Top Up. Tersedia 3 pilihan fasilitas :

1. *Periodic*: pengisian pulsa secara otomatis setiap tanggal tertentu
2. *Trigger*: pengisian pulsa secara otomatis setiap kali pulsa Anda berada dibawah nilai minimum tertentu.
3. *On-Demand*: pengisian pulsa melalui SMS

Hubungi 24-Hour ANZ Call Centre sekarang juga untuk mendaftarkan nomor telepon selular Anda.

18. LAIN-LAIN

Nama “ANZ”, yang disebut dalam buku panduan ini seluruhnya bermaksud untuk mengacu kepada nama legal “PT Bank ANZ Indonesia”.

Setiap keterangan dalam buku panduan ini adalah benar pada saat penerbitan namun dapat berubah sewaktu-waktu sebelum perubahan tersebut dikomunikasikan secara menyeluruh kepada pemegang Kartu Kredit ANZ. Untuk mengetahui keterangan lebih lengkap dan akurat, Anda dapat menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre.

Diterbitkan oleh PT Bank ANZ Indonesia

PERJANJIAN PEMEGANG KARTU

1. PENDAHULUAN

Sebelum Anda menggunakan Kartu Kredit ANZ adalah sangat penting bagi Anda untuk membaca dan mengerti Syarat-syarat Penggunaan ini. Untuk maksud apapun, hal ini akan dianggap sebagai perjanjian yang jelas antara Anda dan Bank dan dengan ini Anda mengakui bahwa dengan menggunakan kartu tersebut, Anda menerima dan akan diikat tanpa syarat oleh Syarat-syarat Penggunaan yang ditetapkan dalam dokumen ini dan bahwa tindakan Anda menggunakan kartu tersebut akan berarti bahwa Anda secara resmi dan sah menerima perjanjian ini. Apabila Syarat-syarat Penggunaan ini (atau suatu bagian atau bagian-bagian dari padanya) tidak dapat Anda terima, Anda harus menghubungi *ANZ Card Centre* secara tertulis dan/atau lisan dalam waktu 2 hari kerja setelah kartu diterima. Jika Anda tidak menghubungi Bank dalam waktu 2 hari kerja, Anda dianggap akan menggunakan kartu. Syarat-syarat Penggunaan akan berlaku sampai penutupan Rekening kartu sebagaimana ditentukan oleh Syarat-syarat Penggunaan ini. Setiap perubahan daripadanya dari waktu ke waktu akan diberitahukan oleh Bank.

2. DEFINISI

Definisi-definisi berikut berlaku di seluruh Syarat-syarat Penggunaan, kecuali jika secara khusus ditetapkan lain.

1. “**Syarat-syarat Penggunaan**” atau “**Perjanjian Pemegang Kartu**” berarti kerangka kontraktual dengan mana Bank dan Pemegang kartu akan bertindak dan untuk maksud apapun akan dianggap sebagai perjanjian antara Bank dengan Pemegang kartu.
2. “**Bank**” atau “**ANZ**” berarti PT Bank ANZ Indonesia.

3. “**Kartu**” berarti setiap Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank kepada Anda atau kepada setiap Pemegang kartu tambahan untuk mengoperasikan Rekening kartu.
4. “**Kartu Utama**” berarti Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank kepada Pemegang kartu utama.
5. “**Kartu Tambahan**” adalah Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh Bank kepada Pemegang kartu tambahan (sebagaimana didefinisikan dibawah ini).
6. “**Pemegang Kartu**” atau “**Anda**” berarti setiap orang yang telah menerima kartu untuk mengoperasikan rekening yang ditunjuk pada Bank, termasuk Pemegang Rekening.
7. “**Pemegang Kartu Utama**” berarti Pemegang kartu dengan siapa Bank mengadakan perjanjian utama atau pokok sehubungan dengan pemakaian kartu dan Rekening kartu.
8. “**Pemegang Kartu Tambahan**” berarti orang yang ditunjuk oleh Anda, kepada siapa Bank telah mengeluarkan kartu untuk dioperasikan pada Rekening kartu Anda.
9. “**Rekening Kartu**” berarti rekening Kartu Kredit ANZ yang diakseskan oleh kartu ataupun PIN Anda.
10. “**Pemegang Rekening**” berarti orang yang namanya dipakai Bank untuk membuka Rekening kartu dan yang sepenuhnya bertanggung jawab atas segala Transaksi dan kewajiban yang timbul atas Rekening kartu.
11. “**Transaksi**”, “**Biaya**” atau “**Transaksi Kartu**” berarti semua Transaksi keuangan yang berkenaan dengan Rekening kartu.
12. “**Merchant**” berarti setiap toko/perusahaan/pihak lain yang menerima kartu Anda untuk pembelian barang dan/atau jasa dan/atau pengambilan uang tunai.

13. **“PIN”** berarti *Personal Identification Number*/Nomor Identitas Pribadi yang digunakan untuk mengakses Rekening kartu untuk Anda secara elektronis.
14. **“Tanggal Tagihan”** adalah tanggal dari hari terakhir putaran penagihan saat Lembar Tagihan Rekening kartu menunjuk dan memasukkan semua transaksi yang diterima dan diproses oleh Bank sampai akhir jam kerja pada tanggal tersebut.
15. **“Tanggal Jatuh Tempo”** adalah tanggal dimana pembayaran Anda harus diterima *Card Centre* Bank untuk diproses oleh Bank (Anda harus menunggu sekurang-kurangnya 2 hari kerja sejak tanggal Anda melakukan pembayaran di bank Anda sampai pembayaran Anda terlihat di rekening Anda).
16. **“Saldo yang Belum Dibayar”** atau **“Saldo Akhir”** berarti jumlah yang harus Anda bayar atas Rekening kartu Anda pada suatu hari dan yang akan ditagih kepada Anda dengan suatu Lembar Tagihan bulanan.
17. **“Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo”** berarti jumlah minimum yang harus Anda bayar agar rekening Anda tetap memenuhi Syarat-syarat Penggunaan ini.
18. **“Jumlah yang Lewat Waktu”** adalah Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo (jika ada) yang masih belum dibayar dari Lembar Tagihan Anda sebelumnya. Seluruh Jumlah yang Lewat Waktu harus segera dibayar.
19. **“24-Hour ANZ Call Centre”** adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank kepada Pemegang kartu melalui telepon dimana Pemegang kartu dapat memperoleh berbagai macam informasi atau mengajukan pengaduan mengenai kartu-kartu dengan menghubungi nomor-nomor telepon tertentu yang telah ditetapkan oleh Bank untuk tujuan ini dimana Bank dapat merubah dari waktu ke waktu informasi

dan nomor-nomor telepon yang disediakan tersebut.

3. PENERIMAAN ATAS PERJANJIAN PEMEGANG KARTU

Penerimaan Pemegang Kartu atas syarat-syarat dan ketentuan dari Perjanjian Pemegang Kartu didasarkan hanya atas penggunaan Kartu oleh Pemegang Kartu sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 1 dari Perjanjian Pemegang Kartu. Oleh karenanya dengan digunakannya Kartu, maka Anda dianggap tidak keberatan, menerima dan tunduk pada seluruh syarat dan ketentuan dalam Perjanjian Pemegang Kartu.

4. KEPEMILIKAN

Kartu akan selalu merupakan milik Bank dan disediakan kepada Pemegang Kartu untuk dipergunakan sesuai dengan Syarat-syarat yang dikemukakan dalam Perjanjian Pemegang Kartu. Penggunaan Kartu hanya terbatas pada Pemegang Kartu dan dengan tunduk pada syarat-syarat lain yang ditetapkan dalam Perjanjian Pemegang Kartu, Kartu akan tetap berlaku sampai tanggal berakhir yang tercantum pada kartu. Pemegang Kartu tidak diperkenankan memberikan Kartu kepada pihak lain dan/atau mengizinkan orang lain untuk menggunakan Kartu serta akan senantiasa berusaha melindungi Kartu. Pemegang Kartu juga tidak diperkenankan memberitahukan kepada pihak lain manapun, selain dari Bank, setiap informasi pribadi sehubungan dengan Rekening Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada PIN yang dikeluarkan, serta mengupayakan agar Kartu senantiasa berada dalam pengawasan pribadinya.

5. PENGUNGKAPAN DAN PENYAMPAIAN INFORMASI DAN DOKUMEN

Pemegang Kartu menyetujui pengungkapan keadaan kreditnya atau keterangan-keterangan lainnya oleh Bank kepada lembaga yang

ditunjuk oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku, asosiasi penerbit Kartu Kredit dan kepada perusahaan Kartu Kredit atau lembaga-lembaga keuangan lainnya. Bank tidak akan mengungkapkan keterangan mengenai Rekening Kartu Pemegang Kartu kepada pihak ketiga selain kepada para pihak tersebut di atas, kecuali Bank menganggap hal itu adalah untuk kepentingannya dan/atau dalam hal Bank diharuskan untuk mengungkapkan informasi mengenai Rekening Kartu dari Pemegang Kartu oleh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia dan oleh pejabat yang berwenang dari Pemerintah Republik Indonesia. Permintaan atas informasi tersebut dari suatu pejabat berwenang menurut undang-undang akan segera dipenuhi oleh Bank. Pemegang Kartu dan setiap Pemegang Kartu Tambahan memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberitahukan pemrosesan data termasuk transaksi-transaksi serta informasi mengenai Pemegang Kartu dan para Pemegang Kartu Tambahan. Sehubungan dengan pengungkapan oleh Bank berdasarkan paragraf ini, Pemegang Kartu setuju untuk tidak melibatkan Bank atas segala akibat yang timbul dari pengungkapan terhadap informasi Pemegang Kartu dan/atau Pemegang Kartu Tambahan kepada setiap pihak ketiga.

Pemegang Kartu setuju untuk mengesahkan/mengakui/ menyetujui catatan/ salinan/ *microfilm* yang dibuat oleh Bank sebagai bukti yang sah dan mengikat dan mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan aslinya. Pemegang Kartu setuju untuk memberikan informasi dan dokumen-dokumen tambahan yang diminta oleh Bank dari waktu ke waktu.

6. BATAS KREDIT

Batas kredit untuk Rekening Kartu Anda merupakan jumlah maksimum transaksi yang dapat Anda lakukan dan akan diberikan atas

pertimbangan mutlak Bank sendiri, dengan memperhatikan ketentuan perbankan yang berlaku. Bank berhak untuk sewaktu-waktu menambah atau mengurangi batas kredit tersebut (dengan atau tanpa permintaan terlebih dahulu dari Anda). Batas kredit dapat dibatalkan sewaktu-waktu tanpa syarat oleh Bank atau dibatalkan secara otomatis oleh Bank apabila kondisi debitur menurun menjadi kurang lancar, diragukan, atau macet. Bank juga berhak menetapkan batas-batas secara terpisah untuk transaksi-transaksi tunai maupun non-tunai (dalam keseluruhan batas kredit Rekening Kartu Anda) dan berhak untuk menentukan suatu batas tertentu untuk Kartu Utama dan Kartu Tambahan. Atas setiap perubahan batas kredit, Bank akan melakukan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu.

Bank berhak menerima atau menolak transaksi Kartu yang penggunaannya akan atau telah melampaui Batas Kredit yang telah ditetapkan.

Dalam hal Batas Kredit yang akan/telah diberikan Bank sama dengan atau lebih dari batas tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka Pemegang Kartu wajib untuk menyerahkan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak yang terkini untuk efektifnya Batas Kredit tersebut.

7. KREDIT YANG TERSEDIA

Kredit yang tersedia di Rekening Kartu Anda merupakan nilai yang belum dipergunakan dari batas kredit pada suatu waktu tertentu. Kredit yang tersedia akan dihitung dengan mempertimbangkan batas kredit, Saldo Yang Belum Dibayar atas Rekening Kartu Anda dan Biaya atau Transaksi yang telah diterima oleh Bank namun belum diterima untuk pemrosesan per tanggal tersebut. Bank, dengan memperhatikan ketentuan perbankan yang berlaku, dapat menetapkan batas kredit secara

terpisah untuk Transaksi tunai maupun non-tunai, dan akan memberitahukan batas-batas ini dari waktu ke waktu. Dalam hal batas-batas terpisah tersebut ditetapkan, kredit yang tersedia untuk Transaksi pengambilan tunai akan sewaktu-waktu ditentukan oleh batas kredit penarikan tunai dikurangi dengan setiap Transaksi penarikan tunai (yang masih belum dibayar) dan setiap otorisasi penarikan tunai yang telah dilakukan, namun belum dibukukan. Akan tetapi untuk Transaksi non-tunai, kredit yang tersedia setiap saat akan ditentukan oleh jumlah total batas kredit dikurangi jumlah Transaksi (tunai dan nontunai) yang masih belum dibayar dan setiap otorisasi Transaksi yang telah dilakukan (tunai dan non-tunai), namun belum dibukukan. Anda harus bertanggung jawab dalam melakukan Transaksi-transaksi atas Rekening Kartu Anda dengan cara selalu menjaga penggunaan Kartu tersebut untuk tetap dalam batas kredit yang tersedia (tunai dan non-tunai, sebagaimana yang berlaku) dari Rekening Kartu Anda. Bank juga akan memungut biaya setiap kali saldo Rekening Kartu melebihi batas kredit dengan nilai yang ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Anda dari waktu ke waktu.

8. **BATAS PENGAMBILAN TUNAI HARIAN**
Bank dapat membatasi penarikan tunai atas Rekening Kartu Anda dengan menetapkan suatu batas penarikan tunai harian yang jumlahnya akan diberitahukan sebelumnya kepada Anda. Jumlah ini akan merupakan nilai maksimum penarikan tunai yang berhak Anda ambil setiap hari, berdasarkan kredit yang tersedia dalam Rekening Kartu Anda (sebagaimana diterangkan dalam Pasal 7 di atas).
9. **KARTU-KARTU TAMBAHAN**
Atas permintaan Pemegang Kartu Utama, Bank dapat mengeluarkan Kartu Tambahan kepada setiap orang yang berusia di atas 17 tahun atau

yang sudah menikah yang dimohonkan oleh Pemegang Kartu Utama.

Pemegang Kartu Utama terikat oleh penggunaan Kartu oleh (para) Pemegang Kartu Tambahan dan akan bertanggungjawab atas setiap tagihan, biaya dan pengeluaran yang timbul dari penggunaan Kartu Tambahan dan Bank berhak untuk menagihkan seluruh biaya tersebut melalui Rekening Kartu Anda. Bank berhak membatalkan salah satu atau semua Kartu Tambahan yang dikeluarkan untuk Anda dengan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu Utama. Selain itu, atas permintaan dari Pemegang Kartu Utama, Bank akan membatalkan semua Kartu Tambahan. Akan tetapi, semua Transaksi yang telah terjadi atas Kartu Tambahan tersebut akan dianggap berlaku dan mengikat Pemegang Kartu Utama sampai semua tagihan atas Kartu tersebut dilunasi pembayarannya. Lebih lanjut, Bank tidak akan membayar kembali setiap biaya atau beban yang telah dibebankan terhadap Rekening Kartu Anda.

10. **MASA BERLAKU, BATAS WAKTU DAN PEMBARUAN KARTU**

Kartu akan berlaku selama masa berlaku seperti yang tertera pada bagian depan masing-masing Kartu. Akhir masa berlaku Kartu Tambahan akan sama dengan Kartu Utama terlepas dari kapan Kartu tersebut diterbitkan. Masa berlaku Kartu akan berakhir pada hari terakhir dari bulan batas waktu yang tercantum pada bagian depan Kartu Anda (Kartu boleh dibatalkan dengan penutupan atau pembatalan lebih awal dari pada tanggal ini sebagaimana diterangkan lebih lanjut dalam Perjanjian Pemegang Kartu). Setelah menerima Kartu, Pemegang Kartu akan menerima PIN Kartu yang akan dikirimkan terpisah. Bank dapat menerbitkan PIN kepada Pemegang Kartu tanpa permintaan khusus terlebih dahulu dari Pemegang Kartu.

Kecuali jika Rekening Kartu atau Pemegang Kartu melanggar suatu Syarat yang ditetapkan dalam Perjanjian Pemegang Kartu, Bank secara otomatis akan memperbaharui masa berlaku Kartu Anda dan mengirimkan Kartu baru, umumnya dalam waktu sebulan sebelum masa berlaku Kartu habis. Dalam keadaan tertentu Bank dapat menerbitkan Kartu pengganti untuk Kartu yang sedang Anda miliki dengan nomor Kartu yang baru. Dalam hal nomor dari Kartu baru atau Kartu pengganti yang dikeluarkan tidak sama dengan nomor Kartu sebelumnya, Pemegang Kartu harus kembali meminta Bank untuk mengeluarkan PIN baru. Apabila Pemegang Kartu tidak menerima Kartu pengganti atau Kartu yang telah diperbaharui dalam waktu yang telah ditetapkan, harap segera menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre. Bilamana Pemegang Kartu tidak ingin memperbaharui masa berlaku Kartu, Pemegang Kartu harus memberitahu Bank sekurang-kurangnya 45 hari sebelum berakhirnya masa berlaku Kartu. Jika Anda tidak melakukan ini, Bank akan tetap memperbaharui semua Kartu yang berkaitan dengan Rekening Kartu Anda dan mengenakan biaya-biaya yang berlaku, yang harus Anda bayar.

11. PENERIMAAN

Kartu akan diterima di Merchant jika pada Kartu tersebut tercantum tanda tangan Pemegang Kartu yang bersangkutan pada bagian belakang Kartu. Suatu Kartu akan diterima di Merchant yang memasang logo Kartu yang sesuai (MasterCard atau Visa). Namun demikian, Bank tidak bertanggung jawab atau tidaklah menimbulkan suatu kewajiban pada Bank atas penolakan Merchant karena alasan apapun dan atas segala tindakan atau kerugian yang menimbulkan keadaan yang tidak menyenangkan bagi Anda. Materi promosi Kartu atau logo Kartu yang dipasang

di tempat manapun bukan merupakan jaminan untuk dapat membeli barang dan jasa yang tersedia di tempat tersebut dengan Kartu Anda. Namun demikian Anda dapat melaporkan ke Bank jika ada penolakan/tindakan/kerugian dari suatu Merchant dengan menyebutkan nama Merchant, tanggal dan waktu kejadian dan semua keterangan yang akan membantu Bank dalam penyelisikannya.

12. PENGAMBILAN UANG TUNAI

Dengan otorisasi dari Bank, Anda dapat mengambil uang tunai, dengan menggunakan Kartu Anda, hingga jumlah yang setara dengan batas kredit (tunai) yang tersedia di ATM berlogo MasterCard/Cirrus dan/atau Visa/Plus, dan di counter-counter Bank manapun yang menerbitkan atau melayani Kartu Kredit MasterCard dan/atau Visa. Bank dapat menetapkan batas maksimum pengambilan tunai harian, yang sewaktu-waktu dapat berubah serta mencabut atau merubah fasilitas ini dengan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu. Pengambilan uang tunai akan menyebabkan terjadinya biaya Transaksi tambahan sesuai dengan peraturan yang berlaku dari waktu ke waktu. Bank-bank yang menyediakan pengambilan uang tunai menggunakan Kartu Anda melalui ATM dapat menetapkan batas Transaksi minimum dan/atau maksimum yang harus Anda ketahui dan mengerti sebelum melakukan Transaksi.

13. FASILITAS TRANSFER DANA

Anda dapat meminta kepada Bank untuk melakukan transfer dana dari Kartu Anda ke rekening Anda di bank manapun di Indonesia (Rekening Kartu atau rekening tabungan) sesuai dengan permintaan Anda. Transfer dana tersebut akan diperlakukan sebagai penarikan uang tunai pada Kartu Anda dan dana yang ditransfer akan mengurangi batas penarikan uang tunai Anda

dan dikenakan biaya tambahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Permintaan transfer dana dapat dilakukan kepada Bank melalui telepon ke 24-Hour ANZ Call Centre dimana Bank akan memeriksa permintaan atas transfer uang tersebut dan mempunyai hak untuk menyetujui ataupun menolak transfer dana tersebut. Pemegang Kartu bertanggungjawab penuh atas transfer dana dan tidak akan mengakibatkan Bank bertanggungjawab atas setiap kehilangan maupun kerugian apapun sebagai akibat dari transfer tersebut. Pemegang Kartu akan membebaskan Bank dari setiap kehilangan maupun kerugian yang dapat terjadi, dalam bentuk apapun, sebagai akibat dari transfer dana ini kecuali apabila kehilangan maupun kerugian tersebut merupakan kesalahan nyata dari Bank.

14. LEMBAR TAGIHAN

Bank akan mengelola Rekening atas nama Pemegang Kartu Utama sehubungan dengan Rekening Kartu dimana seluruh Transaksi, setiap kewajiban lainnya dari Pemegang Kartu yang terjadi berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan ini dan setiap kerugian yang diderita oleh Bank yang terjadi sebagai akibat dari penggunaan Kartu atau nomor Kartu, akan dibebankan. Bank akan mengirimkan Lembar Tagihan yang merinci transaksi-transaksi yang dibebankan pada Rekening Kartu Anda, setiap bulan pada tanggal yang telah ditentukan sebelumnya. Lembar Tagihan akan dikirim ke Pemegang Kartu dalam bentuk *e-statement* ke alamat *email* yang dicantumkan Pemegang Kartu di Aplikasi Kartu Kredit ANZ atau ke alamat terakhir yang diketahui oleh Bank. Khusus untuk Lembar Tagihan yang dikirim ke alamat tagihan, setiap Lembar Tagihan tersebut akan dianggap telah diterima oleh Pemegang Kartu 12 hari setelah dikirimkan oleh Bank. Bank akan memasukkan semua Transaksi yang berhubungan dengan kartu-kartu tambahan

pada lembar tagihan gabungan untuk Rekening Kartu Anda.

Jika tidak ada Saldo yang Belum Dibayar dan tidak ada Transaksi yang diterima oleh Bank sejak lembar tagihan terakhir Anda, lembar tagihan selanjutnya tidak akan diterbitkan. Bila suatu lembar tagihan tidak diterima karena alasan apapun, hal itu bukan merupakan alasan yang sah untuk tidak melakukan pembayaran untuk sekurang-kurangnya sejumlah kewajiban Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo dari Rekening Anda.

Apabila Anda tidak menerima lembar tagihan dalam jangka waktu 12 hari dari Tanggal Tagihan Anda, Anda bertanggung jawab untuk menghubungi Bank untuk menetapkan jumlah yang harus Anda bayar dan Anda harus segera melakukan pembayaran. Anda dapat meminta salinan lembar tagihan dari Bank, yang mana Anda akan dibebankan biaya oleh Bank. Jika Anda tidak akan berada di alamat penagihan yang telah Anda tetapkan pada waktu Anda biasanya menerima lembar tagihan Anda, Anda harus mengatur alternatif lain untuk melakukan pembayaran atas Rekening Kartu Anda.

Jika terdapat tagihan yang tidak sesuai dengan lembar tagihan Anda, Pemegang Kartu wajib menghubungi Bank untuk mengajukan keberatan selambat-lambatnya 30 hari sejak Tanggal Tagihan.

15. PENGGUNAAN KARTU

Pemegang Kartu akan bertanggung jawab atas penggunaan semua fasilitas yang diberikan oleh Bank sehubungan dengan Rekening Kartu dan atas seluruh biaya yang terkait. Seluruh Transaksi (selain dari Transaksi-transaksi pemesanan lewat surat, telepon, internet, e-mail dan Transaksi pengambilan uang tunai melalui ATM) memerlukan tanda tangan Pemegang Kartu pada slip Transaksi, setiap kali Kartu

dipergunakan oleh Pemegang Kartu. Salinan slip Transaksi yang diberikan kepada Anda harus disimpan sekurang-kurangnya sampai Transaksi tersebut muncul pada lembar tagihan. Dengan menandatangani slip Transaksi, Anda menyetujui dan mengkonfirmasi keabsahan, nilai dan penerimaan barang, jasa atau tunai (sebagaimana yang sesuai), termasuk setiap biaya, atau tagihan jasa yang terlihat pada dokumen tersebut.

Pemegang Kartu juga bertanggungjawab penuh atas seluruh Transaksi tambahan yang akan timbul dari Merchant seperti hotel, perusahaan peminjaman mobil, transaksi kapal layar dan transaksi lainnya sesuai pengetahuan dari Pemegang Kartu. Transaksi dapat berupa biaya sewa kamar, makanan dan minuman, asuransi, biaya sewa, kerusakan pada kendaraan yang disewa, denda parkir dan pelanggaran lalu lintas lainnya, dan barang atau layanan yang didapat di atas kapal layar dan Transaksi lainnya. Anda dapat menggunakan Kartu Anda untuk membayar barang atau jasa yang ditawarkan melalui pesanan surat, telepon, e-mail atau internet (dimana Anda dapat membebaskan nilai barang atau jasa ke Rekening Kartu Anda dengan memberitahukan nomor Kartu Anda kepada Merchant melalui surat, telepon, email atau internet). Transaksi-transaksi tersebut tidak memerlukan tanda tangan Anda pada slip Transaksi.

Kecuali apabila Anda memperselisihkan sesuai dengan Syarat-syarat Penggunaan ini, Transaksi-transaksi yang dibebankan ke Rekening Anda akan dianggap sah dan mendapat wewenang dari Anda.

Salinan setiap slip Transaksi (untuk Transaksi transaksi yang muncul pada lembar tagihan Anda) dapat diminta oleh Pemegang Kartu Utama dan akan merupakan keputusan mutlak

dari Bank untuk menyediakannya dengan dibebankan biaya tambahan. Dalam hal apapun, dimana Merchant lalai untuk memperoleh tanda tangan Pemegang Kartu pada setiap slip penjualan, voucher, slip penarikan uang tunai atau kupon pemesanan melalui surat tidak akan membebaskan Pemegang Kartu dari tanggung jawabnya berkenaan dengan slip-slip atau kupon-kupon tersebut.

Sebelum Transaksi pada Rekening Kartu Anda diselesaikan, jika Anda bermaksud membatalkannya, Anda harus memberitahu Merchant atas hal itu dan memastikan slip Transaksinya dihancurkan di hadapan Anda. Jika suatu Transaksi Kartu sedang diproses pada suatu terminal elektronik, Transaksi tersebut kemungkinan telah terselesaikan (Transaksi telah dibebankan ke Rekening Kartu) pada waktu slip Transaksi disampaikan untuk Anda tanda-tangani.

Dalam hal demikian (dan hal-hal dimana Merchant setelah penandatanganan slip Transaksi setuju untuk membatalkan Transaksi pada Kartu Anda) Anda harus memastikan bahwa Merchant menyelesaikan proses Transaksi pengembalian dan memberi Anda salinan slip Transaksi bersangkutan yang mencatat dengan akurat keterangan Kartu Anda pada dokumen tersebut (misalnya slip kredit). Anda harus menyimpan dokumen ini dan memberitahu Bank jika pembayaran pengembalian tersebut tidak diproses pada Rekening Kartu Anda dalam waktu 30 hari sejak tanggal Transaksi pembayaran pengembalian. Kartu tidak boleh dipergunakan untuk tujuan yang melanggar hukum atau untuk Transaksi-transaksi yang ilegal, termasuk namun tidak terbatas pada pembelian barang dan jasa yang dilarang oleh peraturan dan perundangundangan yang berlaku di Republik Indonesia.

Pemegang Kartu membebaskan Bank dari segala tanggung jawab (termasuk namun tidak terbatas pada tanggung jawab hukum dan finansial) jika kartu dipergunakan untuk tujuan yang melanggar hukum atau untuk Transaksi-transaksi yang ilegal.

Dalam hal terjadinya sanggahan atas Transaksi yang tidak dilakukan oleh Pemegang Kartu, Bank wajib melakukan investigasi lebih lanjut untuk menyelidiki sanggahan tersebut. Pemegang Kartu diwajibkan untuk mengirimkan sanggahan secara tertulis (affidavit statement) dan jika diperlukan, Kartu yang bersangkutan untuk pembuktian lebih lanjut. Pada Transaksi yang disebabkan oleh pemalsuan Kartu (khususnya counterfeit atau penggantian kartu) yang telah dikonfirmasi oleh Bank, Pemegang Kartu dibebaskan dari kewajiban melakukan pembayaran atas Transaksi tersebut dan akan dibebankan/ditanggung oleh Bank.

16. PERUBAHAN DATA PRIBADI DAN PEKERJAAN

Pemegang Kartu Utama harus secepat mungkin memberitahu Bank, diutamakan secara tertulis, atas setiap perubahan data pribadi dan pekerjaan Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada data sehubungan dengan nomor identitas, alamat rumah, nomor telepon rumah, nomor telepon seluler, alamat email, pekerjaan, alamat kantor, nomor telepon kantor dan penghasilan per tahun. Anda juga menyetujui untuk segera memberitahukan Bank atas setiap perubahan nama-(nama) (para) Pemegang Kartu. Bank berhak menerima permintaan Anda sambil menunggu bukti sah atas perubahan tersebut. Pemegang Kartu setuju untuk memberikan instruksi yang jelas kepada kuasa yang ditunjuknya di Indonesia untuk menyelesaikan Rekening Kartunya apabila Pemegang Kartu bermaksud meninggalkan Indonesia untuk

waktu lebih dari 30 hari dan atau berdasarkan Surat Kuasa yang telah ditandatangani oleh Pemegang Kartu.

Bank sewaktu-waktu dapat meminta Anda untuk melakukan pengkinian data terbaru Anda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

17. BEBAN BIAYA LUAR NEGERI DAN KONVERSI MATA UANG

Transaksi dalam mata uang selain Rupiah akan dikonversikan ke dalam Rupiah. Konversi akan dilakukan terlebih dahulu ke Dolar Amerika Serikat dan kemudian ke Rupiah. Apabila Transaksi adalah dalam Dolar Amerika Serikat, maka akan langsung dikonversikan ke dalam Rupiah. Konversi akan dilakukan pada tanggal dimana Transaksi diproses oleh MasterCard atau Visa International, tanggal pemrosesan tersebut bisa saja berbeda dengan tanggal Transaksi. Kurs konversi yang digunakan adalah sebagaimana yang ditentukan oleh MasterCard atau Visa International, dengan tambahan biaya konversi. Kurs yang dikenakan dapat dihitung dengan cara membagi nilai transaksi dalam rupiah dengan nilai transaksi dalam mata uang asing yang tercantum dalam billing statement.

18. TRANSAKSI ATM

Bank akan mengeluarkan suatu PIN untuk setiap Pemegang Kartu yang memungkinkan Anda menggunakan Kartu Anda di ATM-ATM yang memasang logo Kartu yang sesuai (Cirrus, Maestro, Visa, PLUS dan Visa Electron). Anda harus mengambil setiap tindakan yang diperlukan untuk memastikan keamanan Kartu dan PIN Anda. Anda tidak boleh menulis PIN pada Kartu Anda atau menyimpan PIN Anda dalam catatan tertulis.

Anda tidak seharusnya melepaskan penguasaan atas Kartu Anda atau memberitahukan PIN Anda kepada siapapun juga. Pemegang Kartu

harus menerima tanggung jawab penuh atas seluruh Transaksi yang diproses melalui penggunaan Kartu di ATM yang menerima Kartu dan dengan ini memberi wewenang kepada Bank untuk mendebitkan Rekening Kartu dengan jumlah penarikan dengan atau tanpa sepengetahuan atau wewenang khusus Pemegang Kartu. Catatan transaksi Bank yang diproses melalui penggunaan Kartu di suatu ATM akan menentukan dan mengikat untuk kepentingan apapun. Bank tidak bertanggungjawab atas semua kehilangan atau kerugian yang timbul baik langsung/tidak langsung dari tidak berfungsinya/kegagalan Kartu atau ATM, ketidakcukupan dana untuk sementara waktu di ATM tersebut atau hal-hal lain apapun yang muncul karena kesalahan Anda dalam penggunaan Kartu atau ATM. Pemegang Kartu tidak berhak untuk melakukan penarikan melebihi batas kredit untuk transaksi penarikan tunai. Biaya administrasi akan dibebankan oleh Bank untuk setiap penarikan tunai dan dibebankan pada Rekening Kartu Pemegang kartu, dengan nilai yang ditetapkan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu.

19. KARTU YANG HILANG/DICURI

Pemegang Kartu harus segera memberitahu Bank setelah menyadari adanya kehilangan atau pencurian Kartu atau pengungkapan secara nyata atau kemungkinan terungkapnya PIN dengan menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre dan meminta Bank untuk memblokir Kartu dan/atau PIN. Pemberitahuan tersebut harus segera diikuti dengan pengiriman oleh Pemegang Kartu kepada Bank atas (i) konfirmasi tertulis yang dibuat oleh Pemegang Kartu, dan (ii) salinan dari laporan polisi yang menegaskan terjadinya keadaan yang disebutkan di atas. Konfirmasi tertulis dan laporan polisi harus diberikan kepada Bank tidak

kurang dari 2 x 24 jam setelah pemberitahuan oleh Pemegang Kartu. Bank akan mencatat kehilangan tersebut dan melakukan tindakan yang perlu untuk mencegah penyalahgunaan Kartu setelah diterimanya pemberitahuan. Pemegang Kartu akan bertanggungjawab atas setiap Transaksi Kartu tanpa wewenang (jika ada) sampai dengan waktu dimana Bank menerima pemberitahuan dari Pemegang Kartu atas kehilangan/pencurian Kartu dan/atau dimana Bank menerima konfirmasi tertulis dan laporan polisi, yang mana terlebih dahulu. Pemegang Kartu dapat mengirimkan konfirmasi tertulis dan laporan polisi kepada Bank melalui faksimili. Pengiriman yang demikian dianggap telah dilakukan atau diberikan oleh Pemegang Kartu pada saat diterima secara lengkap dan jelas oleh Bank dan dikirimkan ke nomor faksimili yang ditentukan atau diberikan oleh 24-Hour ANZ Call Centre. Setelah tanggal tersebut, Pemegang Kartu tidak akan mempunyai tanggung jawab lebih lanjut, dengan catatan bahwa Pemegang Kartu tidak mempunyai andil atas atau menyebabkan kehilangan tersebut dan tidak melakukan tindakan penipuan atau kelalaian sehubungan dengan Transaksi Kartu tanpa wewenang yang ditimbulkan oleh kehilangan atau pencurian Kartu atau pengungkapan PIN. Jika Pemegang Kartu menemukan Kartu kembali, ia harus melaporkan hal itu kepada Bank dan tidak boleh berusaha untuk menggunakan Kartu dan harus segera mengembalikan Kartu yang dilaporkan hilang atau dicuri ke Bank. Bank berdasarkan pertimbangan mutlakannya, dapat menyetujui atau menolak, setelah diminta oleh Anda, penerbitan Kartu pengganti untuk Kartu yang hilang atau dicuri, berdasarkan Syarat-syarat Penggunaan yang sama dengan Kartu asli sebagaimana dirubah dari waktu ke waktu. Bank berhak membebankan biaya untuk Kartu pengganti pada Rekening Kartu Pemegang

Kartu. Terlepas dari ketentuan-ketentuan lain di Perjanjian Pemegang Kartu yang bertentangan, Pemegang Kartu akan bertanggungjawab atas semua kerugian yang diderita Bank yang timbul karena penggunaan Kartu oleh orang yang mendapatkan penguasaan atas Kartu dengan persetujuan Pemegang Kartu.

20. BIAYA DAN BEBAN

Pemegang Kartu bertanggungjawab atas dan harus membayar:

- Semua biaya dan pajak yang berlaku
- Semua biaya berkenaan dengan penerbitan dan penggunaan Kartu dan setiap Kartu Tambahan

Biaya-biaya yang menjadi kewajiban Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada:

- Biaya iuran tahunan Kartu Utama
- Biaya iuran tahunan Kartu Tambahan
- Biaya keterlambatan pembayaran
- Biaya materai
- Biaya penarikan tunai
- Biaya atas batas kredit yang dilewati
- Biaya kartu pengganti
- Biaya pengembalian pembayaran
- Biaya pencetakan Lembar Tagihan
- Biaya permohonan voucher atau slip Transaksi
- Biaya perubahan transaksi menjadi cicilan
- Biaya pembatalan cicilan
- Biaya *transfer* dana
- Biaya penolakan cek/giro/pembayaran otodebit

Biaya penolakan pembayaran adalah biaya yang dikenakan ke Rekening Kartu Pemegang Kartu apabila pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu melalui cek/giro/otodebit ditolak, dalam hal ini Bank berhak untuk membebani biaya penolakan pembayaran atas Rekening Kartu Pemegang Kartu. Biaya iuran tahunan adalah biaya keanggotaan yang

dibebankan per tahun ke Rekening Kartu Pemegang Kartu, dimulai ketika permohonan aplikasi Pemegang Kartu disetujui oleh Bank dan mulai dibebankan pada Lembar Tagihan pertama. Biaya iuran tahunan Kartu Tambahan adalah biaya keanggotaan yang dibebankan per tahun ke rekening Kartu Tambahan Pemegang Kartu Tambahan, yang mulai dibebankan ketika permohonan aplikasi Kartu Tambahan disetujui oleh Bank, yang mana besarnya sesuai dengan iuran tahunan Kartu Utama yang dihitung secara prorata sejak tanggal Bank menyetujui permohonan Kartu Tambahan tersebut.

Bila suatu instruksi, cek atau instrumen lainnya dari Pemegang Kartu tidak dapat diterima, Bank akan membebaskan Pemegang Kartu biaya penolakan cek/instrumen lainnya dengan nilai yang ditetapkan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu.

Biaya dan beban ini dapat sewaktu-waktu diubah oleh Bank. Perincian semua biaya yang harus dibayar atas Kartu dapat diperoleh dari Bank jika diminta, dan Pemegang Kartu bertanggungjawab untuk memperoleh dan mengetahui daftar biaya Bank setiap saat.

21. BUNGA

Jika total tagihan tidak dilunasi secara penuh atau pembayaran efektif diterima setelah Tanggal Jatuh Tempo atau tidak ada pembayaran sama sekali Bank akan membebaskan bunga yang akan diperhitungkan berdasarkan suku bunga yang berlaku untuk masing-masing jenis transaksi (transaksi pembelian atau penarikan tunai dan transfer dana) dari tanggal transaksi sampai dengan tanggal pembayaran penuh, dihitung atas dasar saldo harian dan akan disesuaikan dengan pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dan diterima oleh Bank.

A. Untuk Pengambilan Uang Tunai

Bunga akan diperhitungkan berdasarkan suku bunga tunai dari tanggal Transaksi pengambilan uang tunai sampai tanggal pembayaran sepenuhnya atas jumlah pengambilan uang tunai ditambah bunganya. Bunga akan dihitung atas dasar “saldo harian” untuk menyesuaikan dengan pembayaran parsial (biaya pengambilan uang tunai akan dibebankan berdasarkan hal ini).

B. Untuk Transaksi-transaksi lainnya

Tidak ada bunga yang akan diperhitungkan pada Transaksi yang dibayar penuh dalam batas waktu jatuh tempo laporan saat Transaksi tersebut pertama kali muncul. Jika tidak ada pembayaran atau pembayaran parsial yang diterima sampai dengan Tanggal Jatuh Tempo, Saldo yang Belum dibayar akan dialihkan sebagai saldo pembukaan pada laporan berikutnya. Jika suatu laporan memperlihatkan jumlah yang belum dibayar dan terhutang sebagai saldo pembukaan, bunga akan bertambah atas saldo pembukaan tersebut dari Tanggal Laporan sampai dengan tanggal pembayaran penuh. Setiap Transaksi baru yang muncul pada laporan tersebut juga akan menimbulkan bunga yang akan ditambahkan sejak tanggal ketika Transaksi tersebut dibukukan ke Rekening sampai dengan tanggal pembayaran penuh. Bunga akan dihitung atas dasar “saldo harian” dan akan disesuaikan untuk pembayaran parsial. Seluruh bunga akan ditambahkan sampai dengan Tanggal Laporan ditambah hari-hari yang bukan hari kerja setelahnya (Sabtu, Minggu dan Hari Libur Bank lainnya) akan berlaku pada Tanggal Laporan.

22. PEMBAYARAN

Seluruh pembayaran ke Rekening Kartu Anda, kecuali disarankan lain secara khusus oleh Bank, harus dalam mata uang Rupiah. Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo pada lembar tagihan Anda akan jatuh tempo pada Tanggal Jatuh Tempo. Anda dengan ini mengetahui bahwa Tanggal Jatuh Tempo hanyalah satu alat kemudahan untuk memungkinkan lembar tagihan diterima oleh Anda dan juga memberikan waktu kepada Anda untuk mengirimkan pembayaran Anda dan dalam keadaan apapun Anda tidak berhak menunda atau menghindari pembayaran jika lembar tagihan Anda tidak diterima atau tertunda penerimaannya.

Jika Anda tidak bermaksud membayar jumlah penuh dari Saldo Akhir yang muncul pada lembar tagihan Anda, Anda harus membayar paling sedikit Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo yang muncul pada lembar tagihan Anda dan pembayaran efektif diterima ANZ selambat-lambatnya pada Tanggal Jatuh Tempo. Setiap jumlah yang lewat jatuh temponya atau melebihi batas kredit yang tertera pada lembar tagihan harus segera dibayar.

Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo adalah jumlah minimum yang harus dibayar oleh Pemegang Kartu. Jumlahnya dihitung dari persentase tertentu, yang diberitahukan oleh Bank dari waktu ke waktu, atas Saldo Akhir dikurangi Cicilan Tetap ditambah persentase tertentu, dari cicilan tetap, jumlah yang melebihi batas kredit dan setiap jumlah yang lewat waktu dari Lembar Tagihan Anda sebelumnya.

Bank, dengan memperhatikan ketentuan perbankan yang berlaku, dapat menentukan jumlah minimum dari Saldo Akhir dimana ketentuan Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo

tersebut tidak berlaku dan seluruh Saldo Akhir harus dibayar. Sebelum penutupan, penangguhan, atau pembatalan Kartu, fasilitas pembayaran minimum tidak berlaku lagi dan dengan terlepas dari Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo sebagaimana yang muncul pada lembar tagihan Anda, Saldo Akhir harus Anda bayar penuh.

Pembayaran yang diterima oleh Bank akan berlaku atas Rekening Kartu Anda untuk menyelesaikan berbagai komponen yang belum dibayar dengan urutan sebagai berikut:

- Bunga cicilan yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Bunga Retail yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Bunga Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Biaya cicilan yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Biaya Retail yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Biaya Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Saldo cicilan yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Saldo Retail yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Saldo Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Transaksi cicilan yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Transaksi Retail yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Transaksi Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.

Setiap kelebihan pembayaran (setelah menyelesaikan hal-hal di atas) akan diperlihatkan sebagai saldo kredit atas Rekening Kartu Anda.

23. FASILITAS DEBIT LANGSUNG

Bank dapat membuat perjanjian dengan bank-bank lain di Indonesia, sehingga Pemegang Kartu yang mempunyai rekening dengan bank-bank lain tersebut dapat memberikan instruksi-instruksi tetap dengan bank lain tersebut untuk langsung mendebit Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo atau Saldo Akhir dari Rekening Kartu Pemegang Kartu ke rekening tabungan atau rekening koran Pemegang Kartu di bank-bank lain tersebut. Dalam hal fasilitas tersebut diadakan, Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo atau Saldo Akhir akan didebitkan ke rekening Pemegang Kartu (pada bank lain tersebut) pada Tanggal Jatuh Tempo Lembar Tagihan bulanan Pemegang Kartu. Bank tidak akan memberitahukan Anda secara terpisah mengenai Transaksi yang akan diproses dan adalah tanggung jawab Anda untuk memastikan apakah rekening yang Anda daftarkan untuk fasilitas debit langsung telah mempunyai dana yang cukup pada Tanggal Jatuh Tempo Rekening Kartu Kredit Anda untuk membayar tagihan Rekening Kartu Anda. Bank tidak bertanggungjawab dengan cara apapun atas segala tindakan atau kesalahan dari bank-bank lain tersebut dalam memproses instruksi debit langsung. Apabila bank lainnya menolak atau mengembalikan instruksi debit langsung, Bank berhak membatalkan instruksi Anda dan menarik fasilitas debit langsung yang ditawarkan kepada Anda.

24. PENANGGUHAN, PEMBATALAN DAN PENUTUPAN

Apabila berdasarkan alasan apapun, Pemegang Kartu tidak dapat memenuhi salah satu dari Syarat-syarat Penggunaan ini, Bank dapat sewaktu-waktu mengakhiri atau menanggihkan satu atau seluruh fasilitas yang tersedia untuk Anda menurut Syarat-syarat Penggunaan ini, dengan membatalkan atau menanggihkan

Kartu tanpa persetujuan dari Pemegang Kartu. Bank berhak untuk mengakhiri setiap Rekening Kartu berdasarkan informasi yang menurut Bank dapat mempengaruhi secara material keadaan keuangan Anda atau keadaan lainnya, menurut opini mutlak dari Bank. Pengakhiran suatu Rekening Kartu akan dilakukan oleh Bank setelah Bank melakukan konfirmasi atas informasi tersebut diatas yang diberikan oleh pihak ketiga, baik dalam masa verifikasi atau setelah Kartu disetujui. Demikian juga Bank, atas pertimbangan mutlaknya dapat memutuskan untuk tidak memperpanjang masa berlaku kartu-kartu yang berada dalam penguasaan Anda. Pembatalan atau penangguhan Kartu atau tidak diperpanjangnya masa berlaku Kartu tidak akan mengakhiri semua tanggung jawab atau kewajiban Pemegang Kartu yang ditetapkan dalam Syarat-syarat Penggunaan ini. Setelah pembatalan atau penangguhan Kartu, Bank dapat menuntut jumlah penuh Saldo yang Belum Dibayar, yang menurut Syarat-syarat Penggunaan ini Anda berjanji untuk membayar. Pemegang Kartu Utama dapat mengakhiri perjanjian ini sewaktu-waktu dengan menghubungi Bank untuk menutup Rekening Kartu.

Bank segera melakukan pemblokiran terhadap kartu jika Pemegang Kartu meminta Penutupan Rekening Kartu Kredit dan selanjutnya menyelesaikan proses penutupan Kartu Kredit dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja dengan kondisi Pemegang Kartu telah menyelesaikan seluruh kewajibannya. Anda tidak dapat melakukan penukaran poin reward jika Anda telah melakukan penutupan kartu.

Penutupan Rekening Kartu akan dianggap telah selesai jika semua hal-hal berikut ini telah dilakukan:

- Pemegang Kartu harus menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre dan melakukan

- permohonan penutupan Kartu Kredit ANZ.
- Seluruh jumlah yang harus dibayar ke Bank menurut Syarat-syarat Penggunaan ini telah dibayar penuh (saldo dari Rekening Kartu
- Pemegang Kartu harus menunjukkan nilai nol) Semua Kartu (Kartu Utama dan Kartu Tambahan) digunting tepat di bagian chip dan pita magnetik Kartu.

Dalam keadaan apapun Bank tidak akan membayar kembali biaya atau tagihan-tagihan yang dibebankan atas Rekening Kartu sebelum penutupan atau pembatalan dan dengan ini Anda berjanji untuk membayar semua tagihan dan biaya tersebut.

25. KEWAJIBAN YANG BELUM DIBAYAR

Jika Pemegang Kartu lalai membayar Bank setiap Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo menurut Syarat-syarat Penggunaan, Pemegang Kartu setuju bahwa Bank berhak melakukan tiap-tiap atau semua hal berikut:

- Menahan penukaran poin reward apabila kualitas kredit Pemegang Kartu termasuk dalam kualitas dalam perhatian khusus. Penukaran poin reward dapat dilakukan hanya apabila kualitas kredit Pemegang Kartu dalam kualitas lancar.
- Menghapuskan poin reward yang ada apabila kualitas kredit Pemegang Kartu termasuk dalam kualitas kurang lancar, diragukan dan macet.
- Mempergunakan para karyawannya atau pihak ketiga untuk sewaktu-waktu mendatangi atau menghubungi Pemegang Kartu, di rumah atau kantor mereka, atau di suatu tempat lain dimana Pemegang Kartu mungkin berbeda. Usaha penagihan dilakukan sesuai dengan kebijakan internal Bank dan peraturan yang berlaku. Penagihan dapat dilakukan menggunakan

jasa pihak lain atau pihak ketiga di luar Bank apabila kualitas kredit Pemegang Kartu termasuk dalam kualitas macet. Penagihan hanya dapat dilakukan di tempat alamat penagihan atau domisili Pemegang Kartu Kredit. Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu Kredit. Penagihan di luar tempat dan/atau waktu hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pemegang Kartu Kredit terlebih dahulu.

- Menghubungi kontak darurat dan kontak lain Pemegang Kartu.
- Melakukan pemanggilan melalui media umum.
- Mengungkapkan informasi tersebut ke bank atau lembaga-lembaga lain sebagaimana ditetapkan oleh Bank.
- Mengajukan tuntutan kepailitan terhadap Pemegang Kartu melalui Pengadilan Niaga.
- Membebaskan semua beban dan biaya yang ditimbulkan oleh Bank kepada Pemegang Kartu, termasuk biaya keagenan dan biaya hukum atas dasar ganti-rugi penuh, dan Bank tidak akan bertanggungjawab atas segala akibat yang timbul dari suatu tindakan atau kerugian sebagai upaya melakukan segala hal diatas.

26. TRANSAKSI YANG DIPERSELISIHKAN

Bilamana Pemegang Kartu bermaksud memperselisihkan suatu Transaksi, Pemegang Kartu setuju untuk menyerahkan suatu pernyataan yang ditandatangani kepada Bank dalam waktu 30 hari sejak tanggal lembar tagihan dimana Transaksi yang diperselisihkan muncul. Pernyataan harus ditandatangani oleh Pemegang Kartu yang namanya tercantum dalam Kartu yang diperselisihkan, hal ini berlaku juga pada Kartu Tambahan dan

pernyataan yang ditandatangani tersebut harus mencantumkan keterangan-keterangan berikut ini:

- Nama Anda
- Nomor Kartu Anda
- Sifat Transaksi yang diperselisihkan, dengan melampirkan, bila ada, salinan dari catatan Transaksi tersebut dan salinan catatan kredit (credit note) dari Merchant
- Nilai Transaksi
- Tanggal dan (apabila dimungkinkan) perkiraan waktu terjadinya dari Transaksi yang diperselisihkan.
- Keterangan-keterangan setiap keluhan resmi yang diajukan ke Polisi.

Bank akan berusaha untuk memberikan jawaban kepada Anda dalam waktu 45 hari sejak penerimaan perincian dari Transaksi yang diperselisihkan. Jika Bank menetapkan bahwa suatu kesalahan benar terjadi, Bank akan memperbaiki kesalahan tersebut (sampai sejauh mana memungkinkan) dan membayar kembali semua bunga atau tagihan yang telah dibebankan terhadap Rekening Kartu Anda yang disebabkan oleh kesalahan tersebut. Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala akibat lanjutan dari kesalahan tersebut.

27. PENGHAPUSAN BUNGA, BIAYA ATAU DENDA

Bilamana Pemegang Kartu dibebankan bunga, biaya atau denda yang tidak seharusnya dibebankan dalam Lembar Tagihan, Pemegang Kartu dapat menghubungi 24-Hour ANZ Call Center dan mengajukan permohonan untuk penghapusan bunga, biaya atau denda. Bank akan memberikan tanggapan atas permohonan tersebut dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja. Apabila Bank menetapkan bahwa suatu kesalahan benar terjadi, Bank akan memperbaiki kesalahan tersebut dan menghapus bunga, biaya atau denda yang dibebankan.

28. STATUS KOLEKTIBILITAS KREDIT PEMEGANG KARTU

Bank mengklasifikasikan status kolektibilitas kredit Rekening Kartu berdasarkan pola pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu.

Pembayaran tagihan yang memenuhi atau lebih dari jumlah tagihan minimum yang dibayarkan pada atau sebelum tanggal jatuh tempo akan diklasifikasikan sebagai Rekening Kartu dengan kolektibilitas kredit lancar. Rekening Kartu dengan pembayaran tagihan di bawah jumlah tagihan minimum dan/atau pembayaran dilakukan setelah tanggal jatuh tempo akan diklasifikasikan sebagai Rekening Kartu dengan kolektibilitas kredit non lancar, yang akan diklasifikasikan lebih lanjut oleh Bank berdasarkan hari tunggakan pembayaran tagihan, mulai dari kolektibilitas dalam perhatian khusus (menunggak 1 – 89 hari kalender), kurang lancar (menunggak 90 – 119 hari kalender), diragukan (menunggak 120 – 179 hari kalender), dan macet (menunggak lebih dari 180 hari kalender).

Sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku, Bank menerapkan kebijakan debitur tunggal dimana status kolektibilitas kredit Pemegang Kartu Utama mencerminkan status kolektibilitas kredit Pemegang Kartu Tambahan, demikian juga sebaliknya, dengan kolektibilitas kredit terendah antara Pemegang Kartu Utama dan Pemegang Kartu Tambahan yang akan diterapkan oleh Bank.

Bilamana Pemegang Kartu memiliki lebih dari 1 Kartu, maka kolektibilitas kredit terendah dari kartu-kartu tersebut yang akan diterapkan oleh Bank.

29. OTORISASI DAN GANTI RUGI ATAS INSTRUKSI TELEPON, TELEX DAN FAKSIMILI

Pemegang Kartu memberi wewenang kepada Bank untuk bergantung pada dan bertindak sesuai dengan suatu pemberitahuan apapun, instruksi, permintaan atau komunikasi lain yang mungkin diberikan melalui transaksi telepon, telex, faksimili atau media lainnya (yang dapat dikonfirmasi ulang oleh Bank) oleh Pemegang Kartu atau atas nama Pemegang Kartu seolah-olah sebagai Pemegang Kartu atau atas nama Pemegang Kartu dan Bank berhak memperlakukan instruksi tersebut sebagai instruksi yang diberi wewenang sepenuhnya oleh Pemegang Kartu dan Bank berhak mengambil langkah-langkah sesuai dengan instruksi tersebut sebagaimana dianggap layak oleh Bank. Sesuai dengan syarat-syarat otorisasi dan ganti rugi ini, Bank tidak wajib menerima dan bertindak atas instruksi-instruksi tersebut yang meliputi hal-hal berikut, namun tidak terbatas pada:

- Perubahan atas mandat
- Perubahan penandatanganan yang berwenang
- Kuasa kepada orang/badan lain
- Penutupan rekening dan pengalihan saldo dengan cara apapun
- Perubahan data Pemegang Kartu
- Perubahan data Rekening Kartu
- Penerbitan, penggantian dan pemblokiran kartu
- Penerbitan PIN

Sehubungan dengan instruksi melalui telepon, Pemegang Kartu dengan ini memberikan kewenangan kepada Bank untuk :

- (i) Merekam, memantau dan melacak setiap pembicaraan telepon antara Pemegang Kartu dan Bank untuk kepentingan internal Bank.

- (ii) Memverifikasi keaslian dari penelepon dengan meminta penelepon untuk memberikan informasi sehubungan dengan Rekening Kartu dari Pemegang Kartu agar Bank dapat memutuskan keaslian dari penelepon untuk memperoleh informasi Rekening Kartu yang terkait dan untuk memberikan instruksi kepada Bank.
- (iii) Menjadikan kesepakatan lisan sebagai catatan resmi yang berkedudukan sama dengan persetujuan tertulis.

Dari waktu ke waktu Bank dapat memberikan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu melalui layanan pesan singkat atau short messaging service (“SMS”) yang dikirimkan ke nomor telepon selular Pemegang Kartu yang terdaftar di Bank sehubungan dengan program-program Bank dan status dari Rekening Kartu Pemegang Kartu termasuk, namun tidak terbatas, informasi mengenai batas kredit dan Tanggal Jatuh Tempo pembayaran. Pemegang Kartu dengan ini memberikan kewenangan kepada Bank untuk mengirimkan pemberitahuan sebagaimana disebutkan di atas melalui SMS ke telepon selular Pemegang Kartu. Pemegang Kartu berkewajiban untuk menginformasikan Bank nomor telepon selular terbaru dari Pemegang Kartu dan untuk menginformasikan Bank setiap perubahan terhadap nomor telepon selular Pemegang Kartu.

Dengan mempertimbangkan tindakan Bank menurut syarat-syarat otorisasi dan ganti rugi ini, Pemegang Kartu dengan ini berjanji dan dengan tidak dapat dibatalkan untuk mengganti kerugian Bank dan terus mengganti kerugian Bank dari setiap kerugian, tuntutan, tindakan-tindakan hukum, akibat-akibat, permintaan, kerusakan, biaya dan pengeluaran yang ditanggung atau diderita oleh Bank dengan sifat apapun dan yang terjadi akibat apapun

atau sebagai akibat dari instruksi tersebut. Syarat-syarat otorisasi dan ganti kerugian akan tetap berlaku penuh kecuali jika dan sampai Bank menerima dan menyetujui secara tertulis, pemberitahuan pengakhiran dari Pemegang Kartu sesuai dengan syarat-syarat pemberian mandat.

30. KEISTIMEWAAN DAN FASILITAS

Dari waktu ke waktu Bank akan mengadakan suatu kerjasama dengan berbagai agen untuk menawarkan keistimewaan dan manfaat-manfaat tambahan bagi Pemegang Kartu. Sementara seluruh pengaturan ini akan dilakukan atas dasar usaha terbaik, Bank tidak menjamin dan tidak bertanggungjawab atas produk-produk atau jasa-jasa yang ditawarkan oleh pihak ketiga dibawah pengaturan tersebut. Perselisihan (jika ada), harus diselesaikan oleh Pemegang Kartu langsung dengan Merchant sebagaimana telah diterangkan dalam pasal 28 diatas.

31. PROSES MEDIASI

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

Pengaduan atau keluhan atas Kartu Kredit, dapat disampaikan melalui 24 Hour ANZ Call Centre secara lisan atau melalui surat elektronik ke customercare.id@anz.com untuk pengaduan secara tertulis.

Pengaduan yang dilakukan secara lisan akan diselesaikan/ditanggapi dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Apabila permasalahan yang dilaporkan tidak dapat diselesaikan oleh Bank

dalam kurun waktu 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan meminta Pemegang Kartu untuk mengajukan pengaduan tersebut secara tertulis dengan dilampiri fotokopi surat identitas Pemegang Kartu yang masih berlaku dan dokumen pendukung lainnya.

Pengaduan yang dilakukan secara tertulis akan diselesaikan/ditanggapi dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Dalam hal/kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Untuk pengaduan yang dilakukan secara tertulis, Bank akan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis ke alamat korespondensi yang terdapat pada sistem Bank. Pengaduan secara tertulis harus disertai dengan fotokopi surat identitas yang masih berlaku dan dokumen pendukung lainnya.

Apabila pengaduan diajukan oleh perwakilan Pemegang Kartu, maka selain dokumen di atas, pengaduan harus disertai dengan fotokopi bukti identitas perwakilan Pemegang Kartu yang masih berlaku dan surat kuasa dari Pemegang Kartu kepada perwakilan Pemegang Kartu yang menyatakan bahwa Pemegang Kartu memberikan kewenangan kepada perwakilan Pemegang Kartu untuk mewakili Pemegang Kartu serta bertindak untuk dan atas nama Pemegang Kartu.

Apabila dalam hal ini perwakilan Pemegang Kartu adalah lembaga atau badan hukum maka lembaga atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya untuk menjadi perwakilan Pemegang Kartu.

Pengaduan yang dilakukan oleh perwakilan Pemegang Kartu atas nama Pemegang Kartu harus diajukan dalam bentuk pengaduan tertulis.

32. PEMBATASAN TANGGUNG JAWAB

Dalam hal suatu tindakan mungkin diajukan oleh Pemegang Kartu terhadap Bank oleh karena suatu sebab apapun, Pemegang Kartu setuju bahwa tanggung jawab Bank tidak akan melampaui jumlah kerugian sebenarnya yang ditanggung oleh Pemegang Kartu yang dapat dibuktikan secara legal.

33. PENGESAMPINGAN

Kelalaian atau keterlambatan Bank untuk melaksanakan hak, kewenangan, atau hak-hak istimewa khususnya berdasarkan syarat dan ketentuan ini tidak akan merupakan pengesampingan oleh Bank atas hak-hak, kewenangan dan hak istimewa tersebut dan pelaksanaan atas satu atau setiap bagian dari hak, kewenangan dan hak istimewa tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan ini tidak akan menghentikan kelanjutan dari pelaksanaan hak atau kewenangan tersebut atau pelaksanaan atas hak, kewenangan atau hak istimewa lainnya.

34. HUKUM YANG BERLAKU

Syarat-syarat Penggunaan ini diatur dan ditafsirkan menurut Hukum Republik Indonesia dan Pemegang Kartu tunduk, dengan tidak dapat dicabut kembali, tunduk pada yurisdiksi non-eksklusif dari pengadilan Indonesia, dengan syarat bahwa penundukan tersebut tidak akan mengurangi wewenang Bank untuk mengambil tindakan hukum berdasarkan yurisdiksi hukum lainnya.

35. DOMISILI HUKUM

Pemegang Kartu dengan ini memilih kedudukan hukum di kantor Panitera Pengadilan Negeri Jakarta Pusat sehubungan dengan semua proses hukum yang diajukan terhadap Pemegang Kartu berkenaan dengan Syarat-syarat Penggunaan ini.

36. PEMINDAHAN HAK OLEH BANK

Pemegang Kartu setuju bahwa bunga, kewajiban atau tanggung jawab Pemegang Kartu tidak dapat dialihkan menurut Syarat-syarat Penggunaan ini.

Bank berhak memindahtangankan bunga atau setiap tagihan yang terhutang kepada Bank menurut Syarat-syarat Penggunaan ini kepada orang atau badan usaha lainnya dengan cara yang ditentukan oleh Bank atas pertimbangan mutlaknyanya. Pemegang Kartu menunjuk, dengan tidak dapat dicabut kembali, Bank sebagai kuasanya untuk kepentingan pengakuan penerimaan atas setiap pemberitahuan pemindahtanganan yang akan diberikan kepada para Pemegang Kartu. Pemegang Kartu menyetujui pengungkapan informasi rahasia yang menyangkut Pemegang Kartu oleh Bank kepada para penerima pengalihan yang potensial dan para penasihat mereka.

37. PENGALIHAN ATAS REKENING TIDAK LANCAR

Pemegang Kartu setuju dan mengakui penjualan/pengalihan oleh Bank kepada pihak lain atas rekening-rekening yang tidak lancar (delinquent account) dan pada saat rekening telah dijual/dialihkan, Rekening Kartu akan diakhiri dan semua kewajiban yang belum dipenuhi oleh Pemegang Kartu kepada Bank sehubungan dengan Kartu akan beralih kepada pihak lain. Pemegang Kartu setuju untuk bekerja sama dengan Bank atau penerima pengalihan untuk memungkinkan terjadinya pengalihan dari rekening yang tidak lancar tersebut.

38. PENGAKHIRAN

Perjanjian Pemegang Kartu akan diakhiri berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam dokumen ini dan tidak diperlukan keputusan pengadilan terlebih dahulu untuk memberlakukan ketentuan ini.

Pemegang Kartu dan Bank dengan ini mengesampingkan kalimat kedua dan ketiga pasal 1266 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berlaku di Republik Indonesia.

39. PERUBAHAN

Bank berhak untuk sewaktu-waktu mengganti atau mengubah setiap Syarat-syarat Penggunaan ini. Setiap penggantian atau perubahan tersebut akan berlaku dan mengikat Pemegang Kartu dengan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu melalui sarana yang dianggap sesuai oleh Bank. Jika Pemegang Kartu tidak menyetujui penggantian atau perubahan tersebut, Pemegang Kartu dapat mengakhiri perjanjian ini sesuai dengan yang disyaratkan dalam perjanjian ini.

40. BAHASA

Perjanjian Pemegang Kartu dibuat dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Dalam hal terdapat pertentangan antara versi bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, yang berlaku adalah versi bahasa Indonesia.