

## Syarat & Ketentuan

### 1. PENDAHULUAN

Sebelum Anda menggunakan Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine tersebut, Anda menerima dan akan diikat tanpa syarat oleh Syarat-Syarat Penggunaan yang ditetapkan dalam dokumen ini dan bahwa tindakan Anda menggunakan Akun ANZ MoneyLine 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 *24-Hour ANZ Call Centre* dalam waktu 2 hari kerja setelah Kartu diterima. Jika Anda tidak menghubungi Bank dalam waktu 2 hari kerja, Anda dianggap akan menggunakan Akun ANZ MoneyLine. Syarat-Syarat Penggunaan akan berlaku sampai penutupan Akun ANZ MoneyLine 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 ANZ MoneyLine yang diterbitkan oleh Bank kepada Anda untuk mengoperasikan Akun ANZ MoneyLine.

4. "**Pemegang Kartu**," "**Pemegang Akun**" atau "**Anda**" berarti setiap orang yang telah menerima Kartu untuk mengoperasikan rekening yang ditunjuk pada Bank dan namanya dipakai Bank untuk membuka Akun ANZ MoneyLine dan yang sepenuhnya bertanggung jawab atas segala transaksi dan kewajiban yang timbul atas Akun ANZ MoneyLine.

5. "**Akun ANZ MoneyLine**" berarti Rekening Akun ANZ MoneyLine yang diakseskan oleh Kartu ataupun PIN Anda.

6. "**Transaksi**," "**Biaya**" atau "**Transaksi Kartu**" berarti semua Transaksi keuangan yang berkenaan dengan Akun ANZ MoneyLine.

7. "**Cicilan Tetap**" atau *Fixed Installment* adalah jumlah tetap yang harus dibayar setiap bulan.

8. "**PIN**" berarti *Personal Identification Number*/Nomor Identitas Pribadi yang digunakan untuk mengakses Akun ANZ MoneyLine untuk Anda secara elektronik.

9. "**ATM**" berarti *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri yang dimiliki oleh PT Bank ANZ Indonesia atau bank lain yang dapat menerima Kartu ANZ MoneyLine.

10. "**Tanggal Tagihan**" adalah tanggal dari hari terakhir putaran penagihan saat lembar tagihan Akun ANZ MoneyLine menunjuk dan memasukkan semua Transaksi yang diterima dan diproses oleh Bank sampai akhir jam kerja pada tanggal tersebut.

11. "**Saldo yang Belum Dibayar**" atau "**Saldo Akhir**" berarti jumlah yang harus Anda bayar atas Akun ANZ MoneyLine Anda pada suatu hari dan yang akan ditagih kepada Anda dengan suatu lembar tagihan bulanan.

12. "**Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo**" berarti jumlah minimum yang harus Anda bayar agar Akun ANZ MoneyLine Anda tetap memenuhi Syarat-Syarat Penggunaan ini.

13. **“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.

14. **“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 Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine oleh Pemegang Kartu sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 1 dari Perjanjian Pemegang Kartu. Oleh karenanya dengan digunakannya Akun ANZ MoneyLine, 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 Akun ANZ MoneyLine, 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 Akun ANZ MoneyLine setuju untuk memberikan kepada Bank segala informasi dan dokumen yang dapat diminta oleh Bank dari waktu ke waktu, termasuk yang mungkin disyaratkan berdasarkan hukum dan/atau perjanjian dengan otoritas terkait (lokal atau luar negeri) mengenai status pajak Pemegang Akun ANZ MoneyLine. Pemegang Akun ANZ MoneyLine menyetujui dan mengetahui bahwa Bank memiliki hak untuk membuka informasi apapun mengenai Pemegang Akun ANZ MoneyLine (termasuk, tidak terbatas pada, mengenai segala bentuk transaksi, kondisi keuangan, rekening dan layanan) kepada setiap atau seluruh pihak berikut ini:

a) Seluruh institusi yang ditunjuk oleh pemerintah yang berhubungan dengan penegakkan hukum

b) Pihak manapun, ketika Bank disyaratkan untuk melakukan hal tersebut sesuai dengan hukum di yurisdiksi terkait dan/atau kewajiban keterbukaan yang dimiliki oleh Bank berdasarkan perjanjian dengan otoritas lokal atau luar negeri terkait, baik keterbukaan tersebut dilakukan secara langsung atau melalui Australia and New Zealand Banking Group Limited serta anak perusahaan atau afiliasinya.

Bank tidak akan mengungkapkan keterangan mengenai Akun ANZ MoneyLine

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 Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberitahukan pemrosesan data termasuk transaksi-transaksi serta informasi mengenai Pemegang Akun ANZ MoneyLine. Sehubungan dengan pengungkapan oleh Bank berdasarkan paragraf ini, Pemegang Akun ANZ MoneyLine setuju untuk tidak melibatkan Bank atas segala akibat yang timbul dari pengungkapan terhadap informasi Pemegang Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine 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) sepanjang diperkenankan oleh ketentuan hukum yang berlaku. 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 penarikan tunai maupun transfer tunai (dalam keseluruhan batas kredit Akun ANZ MoneyLine Anda) dan berhak untuk menentukan suatu batas tertentu untuk Akun ANZ MoneyLine Anda. Atas setiap perubahan batas kredit, Bank akan melakukan pemberitahuan kepada Pemegang Kartu.

Bank berhak menerima atau menolak transaksi Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine 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 tarik tunai maupun transfer tunai, dan akan memberitahukan batas-batas ini dari waktu ke waktu. Anda harus bertanggung jawab dalam melakukan Transaksi-transaksi atas Akun ANZ MoneyLine Anda dengan cara selalu menjaga penggunaan Akun ANZ MoneyLine tersebut untuk tetap dalam batas kredit yang tersedia (tarik tunai dan transfer tunai, sebagaimana yang berlaku) dari Akun ANZ MoneyLine Anda. Mohon untuk tidak melakukan pembayaran dalam jumlah berlebih sehingga menyebabkan saldo Anda melebihi batas kredit.

## **8. BATAS PENGAMBILAN TUNAI HARIAN**

Bank dapat membatasi penarikan tunai atas Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine Anda (sebagaimana diterangkan dalam Pasal 7 di atas).

## **9. MASA BERLAKU, BATAS WAKTU DAN PEMBARUAN KARTU**

Kartu akan berlaku selama masa berlaku seperti yang tertera pada bagian depan masing-masing Kartu. 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 Pemegang Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine Anda dan mengenakan biaya-biaya yang berlaku, yang harus Anda bayar.

#### **10. 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 ANZ, ATM Bersama, ATM Prima dan ATM berlogo MasterCard di dalam negeri. Bank dapat menetapkan batas maksimum pengambilan tunai harian, yang sewaktu waktu dapat berubah serta mencabut atau merubah fasilitas ini dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pemegang Kartu. Selain pengambilan uang tunai dengan ATM ANZ, pengambilan uang tunai dapat menyebabkan terjadinya biaya Transaksi tambahan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank pemilik ATM tersebut. 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.

#### **11. FASILITAS TRANSFER DANA**

Anda dapat meminta kepada Bank untuk melakukan transfer dana dari Akun ANZ MoneyLine Anda ke rekening Anda di bank manapun di Indonesia sesuai dengan permintaan Anda. Anda hanya diperbolehkan melakukan transfer dana ke rekening atas nama Anda sendiri. Transfer dana tersebut akan diperlakukan sebagai penarikan uang tunai pada Akun ANZ MoneyLine 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 Bank berdasarkan kebijakannya sendiri dapat menerima, menunda atau menolak permintaan ini. Untuk tujuan ini Anda memahami bahwa Bank akan melakukan pemberitahuan kepada Anda. Pemegang Kartu bertanggungjawab penuh atas transfer dana dan tidak akan mengakibatkan Bank bertanggungjawab atas setiap kehilangan maupun kerugian apapun sebagai akibat dari transfer dana 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.

#### **12. LEMBAR TAGIHAN**

Bank akan mengelola Akun ANZ MoneyLine atas nama Pemegang 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 Akun ANZ MoneyLine 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 oleh Pemegang Kartu di formulir Aplikasi Akun ANZ MoneyLine atau dikirimkan dalam bentuk lembar tagihan ke alamat pengiriman yang dicantumkan Pemegang Kartu di formulir Aplikasi Akun ANZ MoneyLine atau 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 7 hari setelah dikirimkan oleh Bank.

Total bunga dan pembayaran yang tercantum di lembar tagihan bulanan adalah jumlah pada saat lembar tagihan dicetak. Bila ada jeda waktu dari tanggal lembar tagihan dicetak sampai dengan tanggal lembar tagihan di terima oleh Pemegang Kartu, saldo tagihan akan tetap dikenakan bunga berjalan.

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 Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine 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 lembar tagihan dicetak.

### **13. PENGGUNAAN KARTU**

Pemegang Kartu akan bertanggung jawab atas penggunaan semua fasilitas yang diberikan oleh Bank sehubungan dengan Akun ANZ MoneyLine dan atas seluruh biaya yang terkait. Penarikan dana tunai dapat dilakukan di ATM ANZ, ATM Bersama, ATM Prima dan ATM berlogo MasterCard di dalam negeri. Untuk melakukan transfer dana tunai ke rekening, Anda harus menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre dimana staff kami akan melakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum menjalankan instruksi yang diterima.

Untuk merubah Transaksi Bunga Berjalan menjadi Cicilan Tetap, Anda harus menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre. Anda dapat melakukan perubahan tersebut dalam waktu 14 hari kalender sesudah tanggal transaksi tetapi tidak lebih dari jumlah hari yang telah ditentukan. Jangka waktu cicilan yang sudah dipilih tidak dapat diubah.

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) untuk pembuktian lebih lanjut. Pada Transaksi yang disebabkan oleh pemalsuan Kartu (khususnya counterfeit atau penggandaan Kartu) yang telah dikonfirmasi oleh Bank, Pemegang Kartu dibebaskan dari kewajiban melakukan pembayaran atas Transaksi tersebut dan akan dibebankan/ditanggung oleh Bank.

### **14. PERUBAHAN DATA PRIBADI DAN PEKERJAAN**

Pemegang Kartu 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 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 Akun ANZ MoneyLinanya 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.

### **15. 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. 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 Akun ANZ MoneyLine sesuai jumlah penarikan dengan sepengetahuan atau wewenang khusus Pemegang Kartu. Catatan transaksi Bank yang diproses melalui penggunaan Kartu di suatu ATM akan menentukan dan mengikat untuk kepentingan apapun. Anda 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.

## 16. 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 mutlak, 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 membebaskan biaya untuk Kartu pengganti pada Akun ANZ MoneyLine 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.

## 17. BIAYA DAN BEBAN

Pemegang Kartu bertanggungjawab atas dan harus membayar:

- Biaya dan pajak yang timbul (berarti pajak, retribusi, pembebanan, kewajiban, atau potongan atau pemotongan pajak yang perlu dilakukan oleh ANZ di dalam pembayaran kepada Pemegang Kartu menurut hukum atau perjanjian dengan pemerintah luar negeri atau otoritas pendapatan (baik lokal atau luar negeri).
- Semua biaya berkenaan dengan penerbitan dan penggunaan Akun ANZ MoneyLine dan Kartu.

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

- Biaya keterlambatan pembayaran
- Biaya materai
- Biaya kartu pengganti
- Biaya pengembalian pembayaran
- Biaya pencetakan Lembar Tagihan
- Biaya penolakan cek/giro/pembayaran otodebit

Biaya penolakan pembayaran adalah biaya yang dikenakan ke Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine Pemegang Kartu.

Biaya dan beban ini dapat sewaktu-waktu diubah oleh Bank dengan pemberitahuan terlebih dahulu sebelum perubahan tersebut berlaku. Perincian semua biaya yang harus dibayar atas Akun ANZ MoneyLine dapat diperoleh dari Bank jika diminta, dan nasabah bertanggungjawab untuk

memperoleh dan mengetahui daftar biaya Bank setiap saat.

## 18. BUNGA

Bunga akan diperhitungkan berdasarkan suku bunga harian dari tanggal Transaksi dibukukan (*posting date*) sampai tanggal pembayaran sepenuhnya atas jumlah transaksi diterima oleh Bank. Jika total tagihan tidak dilunasi secara penuh atau pembayaran diterima setelah Tanggal Jatuh Tempo atau tidak ada pembayaran sama sekali Bank akan membebankan bunga yang akan diperhitungkan berdasarkan suku bunga yang berlaku dari Tanggal Transaksi dibukukan sampai dengan Tanggal Pembayaran Penuh, dihitung atas dasar saldo harian dan akan disesuaikan dengan pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dan diterima oleh Bank.

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 pembukaan sampai dengan tanggal pembayaran penuh diterima. Setiap Transaksi baru yang muncul pada laporan tersebut juga akan menimbulkan bunga yang akan ditambahkan sejak tanggal ketika Transaksi tersebut dibukukan ke Akun ANZ MoneyLine sampai dengan tanggal pembayaran penuh diterima. ANZ menyertakan bunga, biaya dan denda terutang sebagai komponen dalam perhitungan bunga Akun ANZ MoneyLine. Bunga akan dihitung atas dasar "saldo harian" dan akan disesuaikan untuk pembayaran parsial. Seluruh bunga akan ditambahkan sampai dengan Tanggal Tagihan ditambah hari-hari yang bukan hari kerja setelahnya (Sabtu, Minggu dan Hari Libur Bank lainnya) akan berlaku pada Tanggal Tagihan.

Total tagihan yang tertera di lembar tagihan bulanan adalah total tagihan transaksi pada tanggal cetak tagihan yang akan tertagih pada Tanggal Jatuh Tempo. Nilai tagihan tersebut akan terus berubah sesuai dengan bunga berjalan jika tidak dilakukan pembayaran oleh Pemegang Akun ANZ MoneyLine. Untuk mengetahui total tagihan terkini, Anda dapat menghubungi 24-Hour ANZ Call Centre.

## 19. PEMBAYARAN

Seluruh pembayaran ke Akun ANZ MoneyLine 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 mengetahui batas waktu sampai total tagihan dikenakan biaya penalti keterlambatan. 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 untuk tidak dikenakan biaya penalti. 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 Akun, 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 Akun ANZ MoneyLine Anda untuk menyelesaikan berbagai komponen yang belum dibayar dengan urutan sebagai berikut:

- Bunga Cicilan Tetap yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Bunga Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Saldo Cicilan Tetap yang telah ditagih namun belum dibayar.

- Saldo Penarikan Tunai yang telah ditagih namun belum dibayar.
- Transaksi Cicilan Tetap 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 Akun ANZ MoneyLine Anda.

## **20. 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 mendebet Jumlah Minimum yang Jatuh Tempo atau Saldo Akhir dari Akun ANZ MoneyLine 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 didebetkan 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 Akun ANZ MoneyLine Anda untuk membayar tagihan Akun ANZ MoneyLine 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.

## **21. PENANGGUHAN, PEMBATALAN DAN PENUTUPAN**

Apabila berdasarkan alasan apapun:

- Pemegang Akun ANZ MoneyLine tidak dapat memenuhi salah satu dari Syarat-syarat Penggunaan ini
- Pemegang Akun ANZ MoneyLine gagal menyediakan informasi yang disyaratkan dalam Perjanjian Pemegang Kartu ini kepada Bank
- Bank diharuskan untuk melakukan hal tersebut dalam rangka kepatuhan terhadap hukum, sanksi atau syarat dari otoritas berwenang (dalam atau luar negeri) atau kebijakan internal Bank.

Bank dapat sewaktu-waktu mengakhiri atau menanggihkan satu atau seluruh fasilitas yang tersedia untuk Anda menurut Syarat-Syarat Penggunaan ini, dengan membatalkan atau menanggihkan Akun ANZ Moneyline tanpa persetujuan dari Pemegang Kartu. Bank berhak untuk mengakhiri setiap Akun ANZ MoneyLine berdasarkan informasi yang menurut Bank dapat mempengaruhi secara material keadaan keuangan Anda atau keadaan lainnya, menurut opini mutlak dari Bank. Pengakhiran suatu Akun ANZ MoneyLine akan dilakukan oleh Bank setelah Bank melakukan konfirmasi atas informasi tersebut diatas yang diberikan oleh pihak ketiga, baik dalam masa verifikasi atau setelah Akun ANZ MoneyLine disetujui.

Demikian juga Bank, atas pertimbangan mutlaknya dapat memutuskan untuk tidak memperpanjang masa berlaku 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 Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine dapat mengakhiri perjanjian ini sewaktu-waktu dengan menghubungi Bank untuk menutup Akun ANZ MoneyLine.

Penutupan Akun ANZ MoneyLine 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 Akun ANZ MoneyLine.
- Seluruh jumlah yang harus dibayar ke Bank menurut Syarat-syarat Penggunaan ini telah dibayar penuh (saldo dari Akun ANZ MoneyLine Pemegang Kartu harus menunjukkan nilai nol)
- Kartu digunting tepat di bagian chip dan pita magnetik Kartu.



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

## **22. 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:

- 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 berada. 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. Penagihan hanya dapat dilakukan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00 wilayah waktu alamat Pemegang Kartu. Penagihan di luar tempat dan/atau waktu hanya dapat dilakukan atas dasar persetujuan dan/atau perjanjian dengan Pemegang Kartu terlebih dahulu.
- Menghubungi kontak darurat dan kontak lain Pemegang Kartu.
- Melakukan penagihan 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
- Membebankan 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 bertanggung-jawab atas segala akibat yang timbul dari suatu tindakan atau kerugian sebagai upaya melakukan segala hal diatas.

## **23. 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 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
- Nilai Transaksi
- Tanggal 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 Akun ANZ MoneyLine Anda yang disebabkan oleh kesalahan tersebut. Bank tidak akan bertanggung jawab atas segala akibat lanjutan dari kesalahan tersebut sepanjang bukan diakibatkan oleh kelalaian Bank yang nyata dan disengaja.

## **24. STATUS KOLEKTIBILITAS KREDIT PEMEGANG KARTU**

Bank mengklasifikasikan status kolektibilitas kredit Akun ANZ MoneyLine berdasarkan pola pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu. Pembayaran tagihan yang memenuhi atau lebih dari jumlah tagihan minimum yang diterima oleh Bank pada atau sebelum tanggal jatuh tempo akan diklasifikasikan sebagai Akun ANZ MoneyLine dengan kolektibilitas kredit lancar. Akun ANZ MoneyLine dengan pembayaran tagihan di bawah jumlah tagihan minimum dan/atau pembayaran dilakukan setelah tanggal jatuh tempo akan diklasifikasikan sebagai Akun ANZ MoneyLine 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).

## **25. 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 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 Akun ANZ MoneyLine
- 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 Akun ANZ MoneyLine dari Pemegang Kartu agar Bank dapat memutuskan keaslian dari penelepon untuk memperoleh informasi Akun ANZ MoneyLine yang terkait dan untuk memberikan instruksi kepada Bank.
- (iii) Menjadikan kesepakatan lisan sebagai catatan resmi yang berkedudukan sama dengan persetujuan tertulis.

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.

## **26. 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 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.

Pengaduan atau keluhan atas Akun ANZ MoneyLine, dapat disampaikan melalui 24 Hour ANZ Call Centre secara lisan atau melalui surat elektronik ke [customercare.id@anz.com](mailto: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.

## **27. 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.

## **28. 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.

## **29. 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.

## **30. 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.

## **31. 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 mutlakannya. 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 penasehat mereka.

### **32. 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, Akun ANZ MoneyLine akan diakhiri dan semua kewajiban yang belum dipenuhi oleh Pemegang Kartu kepada Bank sehubungan dengan Akun ANZ MoneyLine 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.

### **33. 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.

### **34. 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 terlebih dahulu kepada Pemegang Kartu melalui sarana yang dianggap sesuai oleh Bank. Jika Pemegang Kartu tidak menyetujui penggantian atau perubahan tersebut, Pemegang Kartu dapat mengakhiri Perjanjian Pemegang Kartu ini sesuai dengan yang disyaratkan dalam Perjanjian Pemegang Kartu ini.

PT Bank ANZ Indonesia (ANZ) didirikan dan terdaftar di Indonesia dalam bentuk Perseroan Terbatas dan bukan merupakan lembaga penerima simpanan yang berwenang berdasarkan hukum negara Australia.

ANZ tidak dijamin oleh Australia and New Zealand Banking Group Limited, simpanan dan kewajiban ANZ bukanlah simpanan atau kewajiban dari Australia and New Zealand Banking Group Limited.

PT Bank ANZ Indonesia adalah bank yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.