

Harap lengkapi formulir ini menggunakan huruf cetak dan beri tanda ✓ di dalam kotak yang disediakan.
Please complete this form using block letter and tick ✓ in the provided boxes.

Data Pemegang Kartu / Cardholder Details

Nomor Kartu Kredit/Debit
Credit/Debit Card Number : - - -

Nama Pemegang Kartu
Cardholder Name :

Nomor Telepon Rumah
Home Phone Number :

Nomor Ponsel
Mobile Number :

Nomor Telepon Kantor
Office Phone Number :

Alamat E-mail
E-mail Address :

Data Transaksi / Transaction Details

No.	Tanggal Transaksi Transaction Date	Nama Merchan Merchant Name	Jumlah Tagihan dalam Rupiah Billing Amount in Rupiah	Nilai Sanggahan Transaksi Dispute Amount
1				
2				
3				

Catatan : Apabila jumlah transaksi yang disanggah lebih dari 3 (tiga) transaksi, maka harap dituliskan dalam bentuk lampiran.
Note : In case you are disputing more than 3 (three) transactions; please provide the transaction details in a separate sheet as an annexure.

Dokumen Pendukung / Supporting Document

Saya menyanggah transaksi di atas dengan alasan sebagai berikut / I dispute the above transaction/s with the following reason :

Alasan / Reason	Lampiran / Attachment
<input type="checkbox"/> Saya melakukan satu kali transaksi tetapi ditagihkan dua kali atau lebih. I made only one transaction, but I was charged double or more.	Salinan bukti transaksi / Copy of transaction receipt.
<input type="checkbox"/> Saya telah membayar transaksi tersebut dengan cara lain. I have paid by other means for this transaction.	Bukti pembayaran / Payment Proof.
<input type="checkbox"/> Pelayanan/barang tidak saya terima. Service not provided or Merchandise not received.	Bukti tidak diterimanya pelayanan atau Syarat dan Ketentuan pengiriman barang. Proven service were not rendered or merchant's delivery Terms and Conditions.
<input type="checkbox"/> Kredit/pengembalian transaksi belum diproses ke rekening saya. Credit voucher/refund still not processed to my account.	Salinan bukti pengkreditan atau surat konfirmasi dari merchan. Credit voucher or credit acknowledgement from merchant.
<input type="checkbox"/> Saya melakukan transaksi lain di merchan yang sama dengan jumlah : I have a transaction with same merchant amounted :	Salinan bukti pembelanjaan/transaksi yang diakui pemegang kartu. Cardholder copy of acknowledged receipt.
<input type="checkbox"/> Ini adalah transaksi berlangganan yang telah dibatalkan pada tanggal : This recurring transaction/subscription was cancelled on (date) :	Surat konfirmasi pembatalan dari pihak merchan. Merchant acknowledgement of cancellation.
<input type="checkbox"/> Pembatalan yang sah telah disetujui oleh merchan pada tanggal : Proper cancellation was acknowledged by merchant on (date) :	Bukti pengembalian barang kepada merchan atau surat konfirmasi pembatalan dari hotel/maskapai penerbangan. Returned merchandise receipt to merchant or cancellation acknowledgement from hotel/airline.

Harap jelaskan kronologi atas sanggahan Anda dibawah ini / Please explain chronology of your dispute in detail below :

Syarat dan Ketentuan / Terms and Conditions

- Sanggahan transaksi hanya dapat diproses apabila Anda telah melengkapi formulir ini beserta dokumen pendukungnya. Apabila tidak dilengkapi, maka sanggahan transaksi akan menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
- Bank akan memproses permohonan atas sanggahan transaksi sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku pada Visa International dan MasterCard International.
- Bank harus menerima surat sanggahan transaksi lengkap dalam jangka waktu 45 (empat puluh lima) hari kalender dari tanggal transaksi. Apabila tidak menerima dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka pemegang kartu dianggap telah menyetujui transaksi tersebut dan tidak ingin melanjutkan sanggahan tersebut.
- Apabila dari hasil investigasi menyatakan bahwa transaksi tersebut sah, maka pemegang kartu bersedia membayar transaksi beserta biaya-biaya yang berkaitan dengan sanggahan pemegang kartu serta akan dikenakan biaya permintaan salinan transaksi sebesar Rp25.000 masih berlaku untuk setiap salinan transaksi.
- Disputed transaction only can be processed if you have completed this form and provide the supporting documents. If not completed, the cardholder will be responsible to the dispute transaction.
- Bank will process the request in accordance to the applicable rules and regulations and timelines of Visa International and MasterCard International.
- Bank must received completed form within 45 (fourty five) calendar days from transaction date. If it's not received within the specified timeframe, it will assumed that the cardholder accepted the transaction as valid and no longer intend to file a dispute.
- If the disputed transaction turns out to be valid after investigations, the cardholder will be liable for the disputed transaction and the subsequent charges, and a retrieval fee of Rp25,000 to be paid per transaction.

Pernyataan Nasabah / Customer Declaration

- Saya telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan mengajukan sanggahan transaksi.
- Informasi di atas adalah benar dan saya bersedia memberikan informasi tambahan untuk pemrosesan lebih lanjut.
- I hereby declare that I have read and understood the above Terms and Conditions.
- I also declare that the information below is correct and I am willing to supply additional information for further processing.

<p>Nama Pemegang Kartu Cardholder Name :</p> <p>Tempat Penandatanganan Place of Signing :</p> <p>Tanggal Date : <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/></p>	<p>Tanda Tangan Pemegang Kartu / Cardholder Signature</p> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin-left: auto; margin-right: auto; text-align: center; line-height: 40px;">S.V</div>
---	---