



SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH

NOMOR: 0235 /HT.01.01/OPR/2021

TENTANG

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR FASILITAS KARTU BPD CARD
DIREKSI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa perkembangan teknologi dan sistem informasi telah melahirkan inovasi, guna memenuhi kebutuhan nasabah termasuk pada alat pembayaran menggunakan kartu maka dipandang perlu adanya penyempurnaan ketentuan dalam Surat Keputusan Direksi tentang Kebijakan dan Prosedur Fasilitas Kartu BPD Card;
- b. bahwa untuk tertib administrasi dan kelancaran di dalam pelaksanaannya, maka pengaturan tentang Kebijakan dan Prosedur Fasilitas Kartu BPD Card ditetapkan dengan Surat Keputusan Direksi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/1/PBI/2009 tanggal 27 Januari 2009 tentang Bank Umum, sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/27/PBI/2011 tanggal 28 Desember 2011.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tanggal 13 April 2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tanggal 6 Januari 2012.
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tanggal 8 November 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

8. Peraturan

A rectangular box containing a handwritten signature, likely belonging to the Director or a witness.

8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 tanggal 16 Maret 2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan, sebagaimana diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.01/2019 tanggal 18 September 2019.
9. Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/8/PBI/2017 tanggal 21 Juni 2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*).
10. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 17/52/DKSP tanggal 30 Desember 2015 perihal Implementasi Standar Nasional Teknologi Chip dan Penggunaan *Personal Identification Number Online* 6 (enam) Digit untuk Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang Diterbitkan di Indonesia.
11. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21/SEOJK.03/2017 tanggal 6 Juni 2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
12. Anggaran Dasar PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.
13. Surat Keputusan Direksi Nomor 0596/HT.01.01/DPR/2019 tanggal 31 Desember 2019 tentang Giro.
14. Surat Keputusan Direksi Nomor 0613/HT.01.01/JJL/2019 tanggal 31 Desember 2019 tentang *Virtual Account*;
15. Surat Keputusan Direksi Nomor 0319/HT.01.01/DPR/2020 tanggal 4 Agustus 2020 tentang Tabungan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH TENTANG KEBIJAKAN DAN PROSEDUR FASILITAS KARTU BPD CARD.**

Pasal 1 Ketentuan Umum

Yang dimaksud dalam Surat Keputusan ini dengan:

1. **Bank** adalah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.
2. **Direksi** adalah Direksi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.
3. **Kantor Bank** adalah Kantor Pusat Bank, Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu Bank dan Kantor Kas.

4. Kantor

<input checked="" type="checkbox"/>				
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------



4. **Kantor Cabang** selanjutnya disebut **KC** adalah Kantor Bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada kantor pusat Bank yang bersangkutan, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana KC tersebut melakukan usahanya.
5. **Kantor Cabang Pembantu** selanjutnya disebut **KCP** adalah kantor di bawah KC yang kegiatan usahanya membantu KC induknya, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana KCP tersebut melakukan usahanya.
6. **Pemimpin Cabang** adalah Pemimpin Cabang Bank.
7. **Pemimpin Bidang Pelayanan** adalah Pemimpin Bidang Pelayanan Bank.
8. **Wakil Pemimpin Cabang** adalah Wakil Pemimpin Cabang Bank.
9. **Pemimpin Cabang Pembantu** adalah Pemimpin Cabang Pembantu Bank.
10. **Kepala Seksi Pelayanan** adalah Kepala Seksi Pelayanan Bank.
11. **Kepala Seksi CSR** adalah Kepala Seksi *Customer Service* Bank.
12. **Kepala Unit Pelayanan** adalah Kepala Unit Pelayanan Bank.
13. **Petugas Customer Service** selanjutnya disebut **CSR** adalah petugas *Customer Service* Bank.
14. **Card Center** adalah unit kerja pengelola manajemen kartu BPD *Card* yang berada di Kantor Pusat Bank.
15. **Nasabah** adalah pihak yang menggunakan fasilitas produk dan jasa Bank.
16. **Nasabah Individu** adalah nasabah yang terdiri dari seseorang/perorangan yang bertindak untuk dirinya sendiri.
17. **Nasabah Badan** adalah nasabah merupakan lembaga yang memiliki kesatuan yuridis, teknis, dan ekonomis yang keberadaannya disahkan dengan peraturan dan/atau perundang-undangan yang berlaku.
18. **Pemilik/Pemegang Rekening** adalah orang atau badan yang memiliki rekening tabungan, giro dan/atau rekening lainnya di Bank.
19. **Pemilik/Pemegang BPD Card** adalah nasabah Bank yang terdaftar sebagai pemegang BPD *Card*.
20. **BPD Card** adalah kartu yang diterbitkan Bank sebagai sarana transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya yang digunakan oleh nasabah.
21. **BPD Card Student Series** adalah BPD *Card* yang diterbitkan oleh Bank sebagai sarana transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya yang digunakan nasabah khusus pendidikan, yaitu mahasiswa atau siswa sekaligus dapat berfungsi sebagai Kartu Tanda Mahasiswa/Kartu Pelajar atau Kartu Siswa.
22. **BPD Card Professional Series** adalah BPD *Card* yang diterbitkan oleh Bank sebagai sarana transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya yang digunakan nasabah khusus yaitu karyawan atau pegawai sekaligus dapat berfungsi sebagai Kartu Identitas Pegawai.

23. BPD.....

A blue ink signature is written over a rectangular blue ink stamp. The stamp contains the number '23' at the top, followed by a grid of four boxes. The first three boxes contain the letters 'BPD', and the fourth box contains the letter 'I'.



23. **BPD Card Trendsetter/Tematik Series** adalah BPD Card yang diterbitkan oleh Bank sebagai sarana transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya yang diterbitkan guna mendukung suatu *event*/peristiwa berskala lokal, nasional maupun internasional dengan desain kartu spesifik disesuaikan dengan *event*/peristiwa yang sedang berlangsung.
24. **BPD Card Co-Branding Series** adalah BPD Card yang diterbitkan oleh Bank sebagai sarana transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya guna mendukung kerja sama antara Bank dengan pihak lain dengan desain spesifik atas kesepakatan antara Bank dengan pihak lain/mitra dimaksud.
25. **Penarikan Tunai** adalah transaksi penarikan/pengambilan uang secara tunai dari Dana Nasabah dalam mata uang rupiah yang dilakukan nasabah pemilik/pemegang BPD Card melalui mesin ATM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya.
26. **Setoran Tunai** adalah transaksi setoran uang secara tunai dana nasabah melalui mesin CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya.
27. **Kartu Tanda Penduduk Elektronik** selanjutnya disebut **KTP-el** adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunanya berfungsi secara komputerisasi.
28. **Paspor** adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.
29. **Cek Saldo** adalah transaksi melihat akumulasi dana nasabah/pemegang BPD Card yang dilakukan melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya.
30. **Dana Nasabah** adalah akumulasi saldo kredit dana atau fasilitas yang dimiliki nasabah pada rekening nasabah di Bank.
31. **Dip** adalah proses atau kegiatan memasukkan BPD Card pada mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin pelayanan kas lainnya.
32. **Electronic Delivery Channel** adalah jaringan atau *channel* pelayanan Bank antara lain *mobile banking*, *internet banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), *Cash Deposit Machine* (CDM), *Cash Recycle Machine* (CRM), *Electronic Data Capture* (EDC), dan Kiosk.
33. **Kartu Pendamping** adalah BPD Card yang diterbitkan untuk kepentingan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card *Student Series* dan *Professional Series* guna mengantisipasi tertelannya BPD Card *Student Series* dan *Professionnal Series* pada ATM Bank kerja sama.
34. **Kartu Pegawai Elektronik** selanjutnya disebut **KPE** adalah kartu BPD Card *Professional Series* yang diperuntukkan untuk Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS).
35. **Mesin ATM Bank Kerja Sama** adalah mesin ATM Bank lain sebagai *acquirer* yang telah mengadakan kerja sama fasilitas *switching*.

36. *Acquirer.....*

A handwritten signature is placed over the "Acquirer....." field, accompanied by a blue checkmark and a blue "F" mark.

36. **Acquirer** adalah Bank atau lembaga selain Bank yang menerbitkan alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat berupa *financial acquirer* dan atau *technical acquirer*.
37. **Automatic Teller Machine** selanjutnya disebut ATM adalah perangkat pendukung yang berfungsi sebagai instrumen Kegiatan Pelayanan Kas (KPK) Bank dalam melakukan layanan transaksi dana tunai dan/atau non tunai kepada nasabah dengan menggunakan BPD Card.
38. **Cash Deposit Machine** selanjutnya disebut CDM adalah seluruh perangkat pendukung yang berfungsi sebagai instrumen Kegiatan Pelayanan Kas (KPK) Bank dalam melakukan layanan setoran tunai dana nasabah.
39. **Electronic Data Capture** selanjutnya disebut EDC adalah mesin yang berfungsi sebagai sarana penyedia transaksi dan alat pembayaran yang penggunaannya dengan cara memasukkan/dip kartu ATM, kartu debet maupun kartu kredit dalam suatu Bank maupun antar Bank, serta dilengkapi dengan fasilitas pembayaran lainnya yang terkoneksi secara *real time*.
40. **Personal Identification Number** selanjutnya disebut PIN adalah kode *password* rahasia yang dimiliki pemegang BPD Card untuk melakukan akses transaksi BPD Card.
41. **Mesin PIN Pad** selanjutnya disebut PIN Pad adalah alat elektronik yang digunakan melakukan transaksi berbasis kartu BPD Card untuk menerima dan *encrypt* nomor Personal Identification Number (PIN) pemegang kartu BPD Card.
42. **Sales Debit** adalah transaksi pembayaran menggunakan BPD Card yang dilakukan nasabah dengan melalui mesin Electronic Data Capture (EDC).
43. **Decline Debit** adalah penolakan sales debit karena saldo rekening nasabah tidak mencukupi, telah melebihi limit transaksi yang ditentukan atau terjadi kegagalan karena nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card salah memasukkan PIN dan/atau karena alasan lain dari Bank yang menolak transaksi nasabah tersebut.
44. **Void Debit** adalah transaksi pembatalan sales debit dan mengkreditkan kembali uang hasil sales debit ke rekening nasabah/pemegang BPD Card.
45. **Switching** adalah infrastruktur yang berfungsi sebagai pusat dan/atau penghubung penerusan data transaksi pembayaran melalui jaringan yang menggunakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, uang elektronik dan/atau transfer dana.
46. **Tabungan** adalah produk penghimpunan dana berupa tabungan yang diselenggarakan oleh Bank yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu.
47. **Giro** adalah rekening Giro Rupiah dan Valas yang dananya dapat ditarik setiap saat dengan menggunakan Cek dan/atau Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

48. Virtual.....





48. *Virtual Account* adalah rekening maya bersifat *member* dari sebuah rekening induk yang terdiri dari deretan kode *numeric/nomor* identifikasi yang disediakan oleh Bank berdasar kesepakatan dengan mitra/instansi/badan yang selanjutnya digunakan sebagai sarana penampung dana dan/atau sarana transaksi dari pemilik/penerima fasilitas dimaksud.

Pasal 2 Tujuan Pengaturan

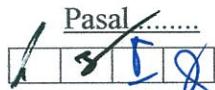
Pengaturan kartu BPD *Card* ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan pedoman, arahan dan sasaran yang jelas serta komprehensif guna mendukung kegiatan penghimpunan dana pihak ketiga yang berkaitan dengan fasilitas transaksi bagi nasabah, sehingga mampu memberikan manfaat yang optimal dalam menunjang kinerja Bank sebagai cermin tata kelola perusahaan yang baik.

Pasal 3 Ruang Lingkup

- (1) Ruang lingkup pengaturan dibatasi pada standarisasi pengelolaan kartu BPD *Card*.
- (2) Ketentuan dalam hal pengadaan kartu BPD *Card* beserta sarana prasarana pendukungnya tidak diatur secara detail dalam Surat Keputusan ini, namun demikian diatur dalam Surat Keputusan dan/atau ketentuan tersendiri yang mengatur mengenai pengadaan barang dan jasa Bank.

Pasal 4 Maksud dan Tujuan Fasilitas Kartu BPD *Card*

- (1) Maksud dari pemberian fasilitas kartu BPD *Card* adalah sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan kualitas jasa dan layanan kepada nasabah;
 - b. Mendukung kebijakan Pemerintah program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT);
 - c. Upaya sentralisasi dana nasabah, baik individu maupun lembaga;
 - d. Meningkatkan *corporate image* dimata nasabah.
- (2) Tujuan dari pemberian fasilitas kartu BPD *Card* adalah sebagai berikut: Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan baik tunai maupun non tunai pada fasilitas layanan perbankan melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC, dan mesin pelayanan kas lain milik Bank maupun milik Bank kerja sama.

Pasal




Pasal 5

Penerbitan Kartu BPD Card

Bank menerbitkan kartu BPD *Card* yang digunakan oleh nasabah sebagai salah satu instrumen dalam melakukan transaksi pada *electronic delivery channel* Bank dengan ketentuan, tata cara dan prosedur tertentu antara lain mencakup:

- a. Ketentuan meliputi:
 1. Pengadaan kartu BPD *Card*;
 2. Model;
 3. Jenis, Motif dan Karakteristik;
 4. Penggunaan dan Batasan Nominal Transaksi;
 5. Jangka Waktu Penggunaan;
 6. Pengamanan;
 7. Biaya kartu BPD *Card*;
 8. Pembukaan kartu BPD *Card*;
 9. Relasi kartu BPD *Card*;
 10. Penggabungan rekening pada 1 (satu) BPD *Card*;
 11. Penyerahan kartu BPD *Card* dan PIN;
 12. Penyimpanan kartu BPD *Card* dan PIN;
 13. Penggantian kartu BPD *Card*;
 14. Penggantian PIN;
 15. *Cleansing* data BPD *Card*;
 16. Perubahan kartu BPD *Card*;
 17. Pemblokiran kartu BPD *Card*;
 18. Penutupan kartu BPD *Card*;
 19. Pengaduan/komplain nasabah;
 20. Unit Pengelola.
- b. Tata Cara dan Prosedur meliputi:
 1. Tata Cara dan Prosedur Pengadaan kartu BPD *Card*;
 2. Tata Cara dan Prosedur Penambahan Model dan Motif kartu BPD *Card*;
 3. Tata Cara dan Prosedur Pengenaan Biaya kartu BPD *Card*;
 4. Tata Cara dan Prosedur Pembukaan kartu BPD *Card*;
 5. Tata Cara dan Prosedur Relasi kartu BPD *Card*;
 6. Tata Cara dan Prosedur Penggabungan Rekening pada 1 (satu) BPD *Card*;
 7. Tata Cara dan Prosedur Penyerahan Kartu BPD *Card* dan PIN;
 8. Tata Cara dan Prosedur Penyimpanan Kartu BPD *Card* dan PIN;
 9. Tata Cara dan Prosedur Penggantian Kartu BPD *Card*;
 10. Tata Cara dan Prosedur Penggantian PIN;
 11. Tata Cara dan Prosedur *Cleansing* Data BPD *Card*;
 12. Tata Cara dan Prosedur Perubahan Kartu BPD *Card*;

13. Tata.....



13. Tata Cara dan Prosedur Komplain Nasabah;
14. Tata Cara dan Prosedur Penutupan kartu BPD Card;
15. Tata Cara dan Prosedur Pemusnahan kartu BPD Card.

Pasal 6

Pengadaan Kartu BPD Card

- (1) Pengadaan kartu BPD Card harus sesuai ketentuan pengadaan barang yang berlaku di Bank, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Sistem dan mekanisme pengadaan dilakukan oleh Bank dengan cara mengadakan kerja sama dengan pihak lain yang memiliki kompetensi, kapabilitas dan sertifikasi dalam melakukan pencetakan kartu BPD Card;
 - b. Bank wajib meminta master cetak/produksi setiap kali melakukan pengadaan cetak kartu BPD Card guna menghindari eksposur potensi risiko penggandaan oleh pihak lain yang tidak bertanggungjawab;
 - c. Unit kerja yang berkompeten dan bertanggung jawab melakukan pengadaan adalah Divisi Umum bersama dengan Divisi/unit kerja yang membidangi cq. Seksi Card Center, yang dalam proses atau mekanisme pengadaannya berdasarkan pada ketentuan pengadaan barang yang berlaku;
 - d. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a dan b Pasal ini dapat diatur lain dalam hal Bank telah memiliki sarana, prasarana, infrastruktur, kompetensi, kapabilitas dan sertifikasi cetak serta personifikasi kartu ATM dari regulator/lembaga yang berwenang.
- (2) Bank dalam melakukan pengadaan kartu BPD Card dapat berdasarkan pada:
 - a. Permintaan atau jumlah kebutuhan yang ada di unit kerja operasional Bank, atau;
 - b. Persetujuan pengadaan oleh Direksi dalam hal pengadaan kartu BPD Card dengan kondisi mendesak, model dan/atau motif baru.

Pasal 7

Model Kartu BPD Card

- (1) Model kartu BPD Card terdiri dari 2 (dua) model yaitu :
 - a. Kartu BPD Card Bermama. Merupakan kartu BPD Card yang tercetak dengan mencantumkan nama pemilik/pemegang kartu BPD Card atau nama lain yang dikehendaki;
 - b. Kartu BPD Card Instan. Merupakan kartu BPD Card yang tercetak tanpa mencantumkan nama pemilik/pemegang kartu BPD Card atau nama lain.
- (2) Nasabah diberikan hak untuk memilih model kartu BPD Card sesuai yang dikehendaki, kecuali diatur lain oleh Bank atau sesuai kesepakatan dengan institusi/lembaga atau pihak ketiga yang berkompeten.
- (3) Nasabah dapat melakukan penggantian kartu BPD Card sesuai model yang dikehendaki dengan tata cara dan prosedur yang berlaku di Bank.

(4) Bank.....


- (4) Bank dapat melakukan pencetakan model baru sesuai dengan kebutuhan pasar dan/atau atas perintah/permintaan Pemerintah/regulator sehingga Bank harus melakukan hal tersebut.
- (5) Dalam hal terjadi perubahan model kartu BPD Card oleh Bank, maka Bank melakukan prosedur sebagaimana ketentuan yang berlaku.

Pasal 8

Jenis, Motif dan Karakteristik BPD Card

- (1) Jenis kartu BPD Card terdiri dari 7 (tujuh) macam yang masing-masing memiliki karakteristik tersendiri, yaitu :
 - a. *Platinum*;
 - b. *Gold*;
 - c. *Silver Umum*;
 - d. *Student Series*;
 - e. *Professional Series*;
 - f. *Silver Trendsetter/Tematik*;
 - g. *Co-Branding Series*.
- (2) Motif dan Karakteristik sesuai Jenis kartu BPD Card sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini adalah sebagai berikut :
 - a. Motif dan karakteristik umum kartu BPD Card
 - 1. Tampilan depan
 - a) Berbentuk persegi panjang dengan ukuran Panjang 87 mm (delapan puluh tujuh milimeter) dan Lebar 55 mm (lima puluh lima milimeter);
 - b) Terdapat logo dan tulisan "GPN" pada bagian kanan bawah dari sisi kartu;
 - c) Terdapat *chip* pada bagian kiri tengah di bawah logo Bank, kecuali diatur lain berdasarkan ketentuan/peraturan Pemerintah/regulator dan/atau lembaga yang berkompeten membidangi;
 - d) Terdapat 16 (enam belas) digit nomor kartu BPD Card;
 - e) Terdapat masa berlaku kartu BPD Card;
 - f) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf a angka 1 poin a), b), c) dan d) Pasal ini mengacu pada ketentuan Bank Indonesia, Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang ditunjuk Pemerintah/regulator untuk membidangi hal tersebut.
 - 2. Tampilan belakang
 - a) Terdapat tulisan yang menjelaskan jenis kartu BPD Card pada bagian kanan atas dari sisi kartu;

b) Terdapat





- b) Terdapat *magnetic stripe*, kecuali diatur lain berdasarkan ketentuan/peraturan Pemerintah/regulator dan/atau lembaga yang berkompeten membidangi;
 - c) Terdapat bidang *authorized signature* dengan warna dasar putih;
 - d) Terdapat tulisan yang mengatur penggunaan kartu BPD *Card* sesuai perjanjian/syarat yang ditentukan Bank dan informasi *call center/contact center* Bank;
 - e) Terdapat logo ATM Bank, ATM kerja sama dan/atau *switching* kerja sama lainnya pada sebelah kiri bawah dari sisi kartu.
- b. Motif dan karakteristik kartu BPD *Card Platinum*
- 1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat gambar dan logo Bank pada bagian kiri atas dari sisi kartu;
 - b) Terdapat tulisan "BPD *Card*" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - c) Motif dan warna khas/ikonik Bank.
 - 2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "PLATINUM" berwarna putih pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng *Call Center* 14066.
- c. Motif dan karakteristik kartu BPD *Card Gold*
- 1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat gambar dan logo Bank pada bagian kiri atas dari sisi kartu;
 - b) Terdapat tulisan "BPD *Card*" berwarna putih pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Motif dan warna khas/ikonik Bank.
 - 2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "GOLD" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan Kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng *Call Center* 14066;
- d. Motif dan karakteristik kartu BPD *Card Silver*

1. Tampilan.....

A rectangular box containing a handwritten signature, likely a sample of what is expected for the "Tampilan" (Appearance) of a card.



1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat gambar dan logo Bank pada bagian kiri atas dari sisi kartu;
 - b) Terdapat tulisan "BPD Card" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - c) Motif dan warna khas/ikonik Bank.
2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "SILVER" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng Call Center 14066.
- e. Motif dan karakteristik kartu BPD Card Student Series
 1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat tulisan "BPD Card" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - b) Pihak sekolah/PTN/PTS mitra diberikan kebebasan untuk menyusun desain kartu BPD Card Student Series, sehingga memenuhi kaidah estetika dan dapat menunjukkan identitas institusi dan/atau siswa/mahasiswa dimaksud;
 - c) Desain yang telah disusun oleh sekolah/PTN/PTS mitra hanya berlaku untuk diaplikasikan pada bagian/tampilan depan kartu BPD Card;
 - d) Desain yang telah disusun sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf e angka 1 poin b) Pasal ini wajib mengacu pada ketentuan kartu ATM dan/atau APMK yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia, Asosiasi Sistem Pembayaran Indoensia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang ditunjuk Pemerintah/regulator untuk membidangi hal tersebut.
 2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "SILVER" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng Call Center 14066;
- f. Motif dan karakteristik kartu BPD Card Professional Series

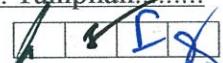
1. Tampilan

1858

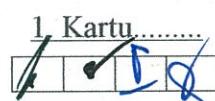


1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat tulisan "BPD Card" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - b) Pihak instansi/Pemerintah Daerah mitra diberikan kebebasan untuk menyusun desain kartu BPD Card Professional Series, sehingga memenuhi kaidah estetika dan dapat menunjukkan identitas instansi/Pemerintah Daerah dan/atau karyawan/CPNS/PNS dimaksud;
 - c) Desain yang telah disusun oleh instansi/Pemerintah Daerah mitra hanya berlaku untuk diaplikasikan pada bagian/tampilan depan kartu BPD Card;
 - d) Desain yang telah disusun sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf f angka 1 poin b) Pasal ini wajib mengacu pada ketentuan kartu ATM dan/atau APMK yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia, Asosiasi Sistem Pembayaran Indoensia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang ditunjuk Pemerintah/regulator untuk membidangi hal tersebut.
2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "SILVER" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng Call Center 14066;
- g. Motif dan karakteristik kartu BPD Card Silver Trendsetter/Tematik
 1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat gambar dan logo Bank pada bagian kiri atas dari sisi kartu;
 - b) Terdapat tulisan "BPD Card" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - c) Desain kartu BPD Card Silver Trendsetter/Tematik bersifat spesifik dan dicetak dalam jumlah terbatas yang digunakan oleh Bank untuk berperan serta/berpartisipasi meramaikan suatu event/peristiwa tertentu yang sedang berlangsung;
 - d) Desain yang telah disusun sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf g angka 1 poin c) Pasal ini wajib mengacu pada ketentuan kartu ATM dan/atau APMK yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia, Asosiasi Sistem Pembayaran Indoensia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang ditunjuk Pemerintah/regulator untuk membidangi hal tersebut.

2. Tampilan.....



2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "SILVER" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng Call Center 14066;
- h. Motif dan karakteristik kartu BPD *Card Co-Branding*:
 1. Tampilan depan:
 - a) Terdapat tulisan "BPD Card" berwarna putih pada bagian atas sebelah kanan dari sisi kartu;
 - b) Pihak instansi/lembaga mitra diberikan kebebasan untuk menyusun desain kartu BPD *Card Co-Branding Series*, sehingga memenuhi kaidah estetika dan dapat menunjukkan identitas institusi/lembaga dan/atau anggota/karyawan dimaksud;
 - c) Desain yang telah disusun oleh instansi/lembaga mitra hanya berlaku untuk diaplikasikan pada bagian/tampilan depan kartu BPD *Card*;
 - d) Desain yang telah disusun sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf h angka 1 poin b) Pasal ini wajib mengacu pada ketentuan kartu ATM dan/atau APMK yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia, Asosiasi Sistem Pembayaran Indoensia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang ditunjuk Pemerintah/regulator untuk membidangi hal tersebut.
 2. Tampilan belakang:
 - a) Motif dan warna khas/ikonik Bank;
 - b) Terdapat tulisan "SILVER" berwarna hitam pada bagian kanan atas dari sisi kartu;
 - c) Terdapat tulisan:
 - 1) Penggunaan kartu ini diatur menurut perjanjian/syarat dan ketentuan kartu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah;
 - 2) Untuk informasi, hubungi: Bank Jateng Call Center 14066;
- (3) Nasabah diberikan kesempatan untuk memilih jenis, motif dan karakteristik kartu BPD *Card* sesuai yang dikehendaki, dengan ketentuan:
 - a. Jenis kartu BPD *Card* yang dikehendaki nasabah dimaksud masih berlaku/diadakan dan/atau diterbitkan Bank;
 - b. Kartu BPD *Card* yang dikehendaki bukan merupakan motif dan karakteristik tertentu, misalnya:

1 Kartu.....




1. Kartu BPD *Card* yang diterbitkan melalui kesepakatan antara Bank dengan mitra pendidikan untuk siswa/murid/peserta didik pada sekolah/PTN/PTS atau siswa/murid mitra lain yang dipersamakan, maka pilihan nasabah terbatasi dengan motif dan karakteristik BPD *Card Student Series*;
 2. Kartu BPD *Card* yang diterbitkan melalui kesepakatan antara Bank dengan mitra yang bersifat umum/lembaga/instansi Pemerintah untuk pegawai/karyawan mitra dimaksud atau pegawai mitra lain yang dipersamakan, maka pilihan nasabah terbatasi dengan motif dan karakteristik BPD *Card Professional Series*;
 3. Kartu BPD *Card* yang diterbitkan melalui kesepakatan antara Bank dengan mitra yang dimiliki oleh nasabah/pegawai/pelanggan mitra dimaksud, maka pilihan nasabah terbatasi dengan motif dan karakteristik BPD *Card Co-Branding Series*. Terkait jenis, motif dan karakteristik kartu BPD *Card Co-Branding Series* sebagai konsekuensi hubungan kerja sama Bank dengan lembaga/instansi/BPR diatur khusus dalam sebuah Perjanjian Kerja Sama *Co-Branding ATM*.
- c. Khusus terhadap *Student Series*, *Professional Series* atau *Co-Branding* hanya dapat diberikan kepada pemegang kartu BPD *Card* dengan jenis *Silver*. Tidak dibenarkan menggunakan kartu ATM jenis *Gold* dan *Platinum*, dalam pencetakannya tergantung dari kebutuhan atau permintaan yang telah disepakati bersama pada saat melakukan kerja sama, baik menyangkut motif maupun jumlahnya, yang ditegaskan dalam Perjanjian Kerja Sama atau Persetujuan Kerja Sama dari Bank.

Pasal 9

Taspen *Smart Card*

- (1) Dalam melayani pembayaran gaji pensiun Aparatur Sipil Negara, Bank bekerjasama dengan PT Taspen (Persero) menerbitkan kartu BPD *Card Co-Branding* bernama Taspen *Smart Card*.
- (2) Kartu Taspen *Smart Card* mengacu pada model kartu bernama berbasis kartu BPD *Card Silver Co-Branding Series*.
- (3) Kartu Taspen *Smart Card* hanya dapat dimiliki oleh nasabah Bank peserta pensiun PT Taspen (Persero).
- (4) Pada bagian depan/muka kartu Taspen *Smart Card* tertera nama peserta pensiun, nomor Taspen dan/atau informasi lainnya sesuai kesepakatan Bank dengan PT Taspen (Persero).
- (5) Kartu Taspen *Smart Card* dapat digunakan untuk melakukan berbagai jenis transaksi tunai dan non tunai di ATM milik Bank, ATM Kerjasama dan transaksi non tunai melalui perangkat EDC.

(6) Kartu.....



- (6) Kartu Taspen *Smart Card* dapat digunakan selama 2 (dua) bulan berturut-turut setelah dilakukan otentifikasi sesuai ketentuan yang berlaku pada PT Taspen (Persero).
- (7) Bank membebankan sejumlah biaya atas fasilitas kartu Taspen *Smart Card* yang dinikmati nasabah peserta pensiun PT Taspen (Persero) dengan ketentuan sebagaimana diatur Pasal 13 Surat Keputusan ini.
- (8) Desain kartu Taspen *Smart Card* dikembangkan oleh Divisi Pemasaran Dana Retail bekerjasama dengan PT Taspen (Persero).
- (9) Guna menghindari duplikasi dan tindakan-tindakan yang tidak bertanggungjawab, desain beserta fitur yang tertanam didalam kartu Taspen *Smart Card* dapat diganti/diubah setiap saat berdasarkan kesepakatan antara Bank dengan PT Taspen (Persero).
- (10) Perubahan desain kartu *co-branding* Taspen *Smart Card* dapat dilakukan setelah sebelumnya salah satu pihak memberitahukan/mengusulkan secara tertulis untuk dilakukan perubahan terhadap desain kartu Taspen *Smart Card*.
- (11) Proses pengadaan kartu Taspen *Smart Card* dilakukan oleh Divisi Umum atas usulan Divisi *Operation* cq. Seksi *Card Center*, dengan melibatkan *vendor*/perusahaan percetakan kartu *smart card* yang minimal memiliki lisensi dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dan/atau lembaga berkompeten lain yang membidangi.
- (12) Kantor Cabang dilarang keras melakukan order pencetakan kartu Taspen *Smart Card* langsung ke *vendor*/perusahaan percetakan *smart card* dengan atau tanpa alasan apapun.
- (13) Layanan pembukaan dan penyerahan kartu Taspen *Smart Card* oleh Bank kepada nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero) diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mengisi dengan lengkap dan menyerahkan kepada Bank Formulir Pembukaan BPD *Card* kepada petugas CSR Bank;
 - b. Menyerahkan asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor);
 - c. Menyerahkan asli dan salinan buku tabungan atas nama nasabah peserta pensiun PT Taspen (Persero) dimaksud;
 - d. Menyerahkan Kartu Pegawai Elektronik dan/atau Kartu Pegawai Elektronik Pendamping yang masih dipegang/dimiliki oleh nasabah peserta pensiun PT Taspen (Persero);
 - e. Sebelum melakukan relasi dan aktivasi kartu Taspen *Smart Card*, petugas *Customer Service* wajib mematikan Kartu Pegawai Elektronik dan/atau Kartu Pegawai Elektronik Pendamping yang telah diserahkan oleh nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero);
 - f. Terhadap nasabah peserta pensiun PT Taspen (Persero) yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik, maka kepada yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan asli dan salinan bukti perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan setempat;

g. Kartu.....


- g. Kartu Pegawai Elektronik yang telah dimatikan dapat dikembalikan kepada nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero), sedangkan terhadap Kartu Pegawai Elektronik Pendamping setelah dimatikan wajib ditarik dan dimusnahkan oleh Bank;
 - h. Petugas CSR wajib membuat dokumentasi atas Kartu Pegawai Elektronik yang telah dimatikan dan dikembalikan kepada nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero);
 - i. Penarikan Kartu Pegawai Elektronik Pendamping oleh Bank wajib dibuatkan tanda terima penarikan dengan diketahui oleh Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan.
- (14) Setiap *piece* kartu Taspen *Smart Card* yang diterima dari Kantor Pusat maupun yang terdistribusi wajib dilakukan pencatatan dengan tertib, benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Kebenaran pencatatan menjadi tanggungjawab bersama petugas *Customer Service* dengan Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan.
- (15) Terhadap kartu Taspen *Smart Card* yang ditemukan dalam kondisi rusak (baik rusak karena proses cetak, personifikasi dan/atau karena sebab lain) wajib dilakukan pencatatan dengan tertib, benar dan dapat dipertanggungjawabkan serta diberikan keterangan penyebab rusaknya kartu *co-branding* Taspen *Smart Card* tersebut. Kebenaran pencatatan menjadi tanggungjawab bersama petugas *Customer Service* dengan Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan.
- (16) Beban biaya cetak/pengadaan kartu Taspen *Smart Card* sepenuhnya dibebankan kepada Kantor Cabang pos Biaya Barang Cetak. Pendebetan biaya kepada Kantor Cabang dilakukan oleh Divisi Umum.

Pasal 10

Pengunaan dan Batasan Nominal Transaksi

- (1) Kartu BPD *Card* digunakan untuk melakukan transaksi melalui mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin transaksi kas lainnya milik Bank dan/atau milik Bank kerja sama dengan batasan-batasan transaksi tertentu.
- (2) Kantor Pusat melalui Divisi/unit kerja berkompeten yang membidangi dapat mengatur limitasi transaksi kartu BPD *Card* secara *temporary* atas persetujuan Direksi.
- (3) Terhadap transaksi yang dilakukan di mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin transaksi kas lainnya milik Bank kerja sama sebagai *acquirer* sehingga mengakibatkan timbulnya transaksi *switching*, maka atas transaksi tersebut nasabah dibebankan biaya *switching* dimaksud yang besarnya telah ditentukan dan disepakati oleh Bank dengan Bank kerja sama/*switching* dimaksud, kecuali diatur lain terhadap produk atau jasa tertentu dari Bank.
- (4) Transaksi sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini dapat terjadi penolakan transaksi sebagai *decline debit*, diantaranya disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:

a. Saldo




- a. Saldo rekening tidak cukup;
 - b. Transaksi melebihi limit yang ditentukan;
 - c. Proses *swipe* atau *dip* yang dilakukan kasir *merchant* kurang sempurna;
 - d. Kesalahan memasukkan PIN yang menjadi tanggung jawab nasabah;
 - e. Rekening dan/atau kartu BPD *Card* terblokir atau diblokir oleh Bank.
- (5) Dalam hal transaksi sedang berlangsung dan secara sepihak nasabah/pemegang kartu BPD *Card* meminta/memerintahkan untuk dilakukan pembatalan, maka terhadap pembatalan tersebut timbul transaksi *void debit*;
- (6) Apabila karena suatu sebab/alasan tertentu sehingga Bank menolak pemrosesan transaksi, maka nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* dapat meminta informasi kepada Bank perihal penyebab ditolaknya transaksi tersebut.
- (7) Atas dasar hal sebagaimana dimaksud ayat (6) Pasal ini, Bank wajib memberikan informasi sebenarnya kepada pemilik/pemegang kartu BPD *Card*.
- (8) Bank menetapkan batasan/limit transaksi kartu BPD *Card* sebagaimana diatur pada lampiran 1 Surat Keputusan ini.
- (9) Dalam hal dikemudian hari terdapat perubahan kebijakan internal Bank atau pihak ketiga/*switching* dan/atau atas perintah/kebijakan Pemerintah/regulator terkait dengan batasan/limit transaksi kartu BPD *Card*, maka Bank akan menyesuaikan/merubah batasan/limit transaksi kartu BPD *Card* sesuai kebijakan/perintah dimaksud.

Pasal 11

Jangka Waktu Penggunaan

- (1) Jangka waktu penggunaan kartu BPD *Card* diatur dan ditentukan sebagai berikut:
- a. Jangka waktu penggunaan kartu BPD *Card* paling lama 5 (lima) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkan, dan dapat diterbitkan kembali atas perintah/permintaan nasabah sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku di Bank;
 - b. Terhadap ketentuan sebagaimana ayat (1) huruf a Pasal ini apabila nasabah masih menghendaki untuk menggunakan fasilitas kartu BPD *Card* maka kepadanya wajib mengajukan perintah/permintaan penggunaan fasilitas kartu BPD *Card* sesuai ketentuan Bank;
 - c. Dalam hal fasilitas kartu BPD *Card* telah jatuh tempo dan nasabah tidak mengajukan perintah/permintaan penggunaan fasilitas kartu BPD *Card* maka Bank dapat menutup fasilitas kartu BPD *Card* tersebut secara otomatis melalui sistem komputer Bank;
 - d. Penggunaan fasilitas kartu BPD *Card* oleh nasabah dapat dilakukan selama rentang masa aktif dan belum dilakukan penutupan fasilitas kartu BPD *Card* oleh Bank;
 - e. Penutupan fasilitas kartu BPD *Card* oleh Bank dapat dilakukan atas perintah/permintaan nasabah, sesuai ketentuan internal Bank dan/atau sesuai perintah/ketentuan Pemerintah dan/atau regulator;

f. Kartu.....
A handwritten signature in blue ink is written over a grid consisting of four vertical columns and three horizontal rows. The signature appears to begin with 'f. Kartu.....' followed by a date or code.

- f. Kartu BPD *Card Student Series* dapat digunakan oleh pemegang kartu BPD *Card* sepanjang masih tercatat sebagai siswa sekolah atau mahasiswa PTN/PTS mitra dan/atau sesuai dengan perjanjian kerjasama yang disepakati antara mitra dengan Bank. Berakhirnya perjanjian kerjasama antara sekolah/PTN/PTS mitra dengan Bank secara otomatis mengakhiri penggunaan fasilitas kartu BPD *Card Student Series*, sehingga pemegang kartu BPD *Card Student Series* wajib melakukan migrasi/penggantian dengan kartu BPD *Card* jenis lain (Contoh: *Silver, Gold, dll*);
 - g. Kartu BPD *Card Professional Series* dapat digunakan oleh pemegang kartu BPD *Card* sepanjang masih tercatat sebagai pegawai/karyawan pada instansi Pemerintah/perusahaan mitra dan/atau sesuai dengan perjanjian kerjasama yang disepakati antara mitra dengan Bank. Berakhirnya perjanjian kerjasama antara instansi Pemerintah/perusahaan mitra dengan Bank secara otomatis mengakhiri penggunaan fasilitas kartu BPD *Card Professional Series*, sehingga pemegang kartu BPD *Card Professional Series* wajib melakukan migrasi/penggantian dengan kartu BPD *Card* jenis lain (Contoh: *Silver, Gold, dll*);
 - h. Kartu BPD *Card Co-Branding Series* dapat digunakan oleh pemegang kartu BPD *Card* sepanjang masih terikat perjanjian kerjasama antara mitra dengan Bank;
 - i. Terhadap pengguna kartu BPD *Card Student Series*, kartu BPD *Card Professional Series* dan kartu BPD *Card Co-Branding Series* sebagaimana diatur pada ayat (1) huruf f, g, dan h Pasal ini, Kantor Cabang Bank secara aktif wajib menyampaikan pemberitahuan perihal migrasi/penggantian kartu BPD *Card* kepada sekolah/PTN/PTS/Instansi Pemerintah, dan/atau perusahaan mitra.
- (2) Unit kerja *Card Center* dengan bantuan Divisi TSI diberikan hak akses *dashboard monitoring* kartu BPD *Card*, paling kurang memuat informasi mengenai jumlah kartu BPD *Card* beredar, pembukaan kartu BPD *Card* baru, penutupan kartu BPD *Card*, kartu BPD *Card* menjelang selesai/jatuh tempo dan stok/persediaan kartu BPD *Card*.
- (3) Bank akan mengirimkan pemberitahuan kepada nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* dalam hal masa berlaku/jangka waktu penggunaan kartu BPD *Card* miliknya menjelang/hampir selesai/jatuh tempo.
- (4) Pemberitahuan sebagaimana dimaksud ayat (3) Pasal ini dapat dilakukan oleh Bank melalui media sebagai berikut:
- a. Korespondensi/surat menyurat;
 - b. Telepon;
 - c. *Short Message Service/WhatsApp* dan/atau media komunikasi *digital* lain;
 - d. Pemberitahuan pada layar mesin ATM, atau;
 - e. Media komunikasi lainnya yang dipandang dapat menyampaikan informasi dimaksud.

(5) Jangka.....



- (5) Jangka waktu penggunaan kartu BPD *Card* secara otomatis akan berakhir apabila dilakukan penutupan fasilitas kartu BPD *Card*, putusnya relasi kartu BPD *Card* pada rekening nasabah yang bersangkutan dan/atau telah ditutupnya rekening nasabah bersangkutan, baik atas perintah/permintaan nasabah sendiri maupun sesuai ketentuan Bank sehingga harus dilakukan penutupan atas rekening nasabah dimaksud.

Pasal 12 Pengamanan

- (1) Bank mengamankan dan melindungi validitas kartu BPD *Card* yang diterbitkan dan validitas hak penggunaan oleh pemegang kartu BPD *Card*.
- (2) Pengamanan dan perlindungan terhadap validitas kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini dilakukan oleh Bank selaku *issuer* melalui penggunaan kartu BPD *Card* berteknologi *chip* berlogo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).
- (3) Pengamanan dan perlindungan terhadap validitas kartu BPD *Card* dilakukan oleh Bank melalui penerbitan PIN kartu BPD *Card* kepada nasabah/pemegang kartu BPD *Card* dengan ketentuan:
- PIN merupakan 6 (enam) digit kode rahasia yang merupakan kunci akses transaksi;
 - PIN yang diterbitkan Bank hanya berlaku untuk transaksi pertama kali, selanjutnya nasabah/pemegang kartu BPD *Card* wajib melakukan penggantian 6 (enam) digit PIN sesuai kreasi masing-masing nasabah/pemegang kartu BPD *Card*;
 - Petugas Bank wajib memberitahukan dan membantu nasabah/pemegang kartu BPD *Card* untuk melakukan penggantian/perubahan PIN menggunakan mesin PIN Pad atau mesin ATM terdekat yang berada di lingkungan kantor Bank;
 - PIN tidak disarankan menggunakan 6 (enam) digit kode yang mudah ditebak oleh orang lain (Contoh: tanggal lahir, tanggal pemikahan, dll);
 - PIN bersifat sangat rahasia, hanya nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* yang dapat dan berhak mengetahui;
 - Petugas Bank tidak dibenarkan mengetahui PIN nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card*;
 - Dalam hal petugas Bank membantu nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* melakukan penggantian PIN, maka pembukaan PIN *mailer* hanya dapat dilakukan oleh nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card*;
 - Segala tindakan kecurangan/penyalahgunaan PIN oleh nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* atau pihak lain, sepenuhnya merupakan beban dan tanggung jawab nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card*;
 - Penerbitan kartu BPD *Card* baru kepada nasabah secara otomatis diikuti dengan pencetakan PIN standar oleh Bank.

(4) Dalam


- (4) Dalam hal nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* menduga/mengetahui bahwa PIN kartu BPD *Card* miliknya telah diketahui orang lain yang tidak berkompeten, maka nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Segera mengganti PIN kartu BPD *Card* miliknya melalui mesin ATM/EDC/CDM/CRM Bank atau kantor Bank terdekat, dan/atau;
 - b. Melakukan pemblokiran kartu BPD *Card* melalui petugas *Customer Service* Bank atau menghubungi *Call Center* Bank di nomor 14066.
- (5) Bocornya PIN kartu BPD *Card* akibat kelalaian/kecerobohan nasabah sehingga mengakibatkan diketahui dan disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak berkompeten maka bukan merupakan tanggungjawab Bank.

Pasal 13

Biaya Kartu BPD *Card*

- (1) Bank mengenakan sejumlah biaya tertentu atas fasilitas kartu BPD *Card* berdasarkan ketentuan internal Bank.
- (2) Pengenaan biaya sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini terdiri dari:
 - a. Biaya administrasi yang bersifat *annual fee* dan/atau *monthly fee* atas fasilitas kartu BPD *Card*;
 - b. Biaya transaksi atas pengunaan kartu BPD *Card* pada mesin ATM, CDM, CRM, EDC dan mesin transaksi kas lainnya milik Bank kerja sama;
 - c. Biaya pemrosesan transaksi yang melibatkan pihak ketiga/*switching*.
- (3) Pengenaan biaya sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini dibebankan oleh Bank dengan cara memotong/mendebet saldo rekening nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* pada tanggal/periode tertentu.
- (4) Besaran biaya transaksi kartu dan biaya pemrosesan transaksi yang melibatkan pihak ketiga/*switching* sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ditentukan oleh Bank dan/atau kesepakatan bersama antara Bank dengan pihak ketiga/*switching* dimaksud.
- (5) Apabila pada tanggal/periode tertentu yang ditetapkan Bank untuk memotong/mendebet biaya fasilitas kartu BPD *Card* namun saldo rekening nasabah dimaksud tidak tersedia/mencukupi maka Bank akan membekukan kartu BPD *Card* milik nasabah tersebut.
- (6) Pembekuan kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (5) Pasal ini dilakukan sementara waktu sampai dengan saldo rekening nasabah tersedia cukup dana untuk membayar/menutup kekurangan biaya fasilitas kartu BPD *Card* yang menjadi kewajibannya. Selama kartu BPD *Card* dalam status beku/*freeze* maka Bank akan menutup seluruh akses transaksi menggunakan kartu dimaksud.

(7) Bank.....


- (7) Bank dapat memberikan kebijakan pembebasan pengenaan biaya fasilitas kartu BPD Card terhadap kartu BPD Card jenis tertentu dan/atau atas kartu BPD Card yang penerbitan/pembukaan dan penggunaannya diatur sesuai dengan ketentuan Undang-Undang/Peraturan Pemerintah dan/atau ketentuan lain yang dipersamakan dengan ketentuan tersebut sehingga Bank harus mengambil kebijakan untuk membebaskan biaya fasilitas kartu BPD Card dimaksud.
- (8) Dalam hal dikemudian hari terdapat ketentuan Undang-Undang/Peraturan Pemerintah dan/atau ketentuan lain yang dipersamakan dengan ketentuan tersebut terkait pengenaan biaya layanan atas fasilitas kartu BPD Card untuk Rekening Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota) maka Bank akan mengacu dan tunduk pada ketentuan/peraturan dimaksud.

Pasal 14

Pembukaan Kartu BPD Card

- (1) Pembukaan kartu BPD Card merupakan kegiatan melakukan penerbitan kartu BPD Card kepada nasabah yang dilakukan oleh Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melalui koordinasi dengan unit kerja *Card Center*, sehingga nasabah dimaksud berstatus sebagai pemilik/pemegang kartu BPD Card dengan ketentuan, tata cara dan prosedur yang telah ditentukan Bank.
- (2) Unit kerja operasional Bank wajib memberikan kartu BPD Card sebagai *compliment* kepada setiap nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan dan/atau giro swasta perorangan.
- (3) Selain atas pembukaan rekening tabungan dan/atau giro swasta perorangan sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini, pembukaan kartu BPD Card sebagai *compliment* juga dapat dilakukan terhadap suatu rekening tertentu yang pembukaannya diatur sesuai dengan ketentuan Undang-Undang/Peraturan Pemerintah dan/atau ketentuan lain yang dipersamakan dengan ketentuan tersebut.
- (4) Terhadap kartu BPD Card yang diberikan sebagai *compliment* kepada nasabah maka atas pemberian tersebut dibebaskan dari biaya pembukaan kartu BPD Card dan PIN *mailer* pertama kali.
- (5) Petugas CSR wajib memberikan edukasi secara *detail* dan jelas terkait Hak dan Kewajiban pemegang kartu serta timbulnya biaya atas fasilitas kartu BPD Card guna menghindari adanya komplain dan/atau tuntutan dikemudian hari oleh nasabah.
- (6) Dalam hal nasabah menolak dan/atau tidak menghendaki pemberian fasilitas kartu BPD Card, maka nasabah dimaksud wajib menyerahkan surat pernyataan tidak bersedia menggunakan fasilitas kartu BPD Card serta bersedia menanggung seluruh konsekuensi dan risiko yang mungkin timbul di kemudian hari sebagai akibat tidak menggunakan kartu BPD Card.

(7) Penerbitan.....



- (7) Penerbitan kartu BPD *Card* baru untuk rekening tabungan, giro swasta perorangan dan/atau rekening lain yang berhak diberikan fasilitas kartu BPD *Card* berdasarkan pada ketentuan Undang-Undang/Peraturan Pemerintah dan/atau ketentuan lain yang dipersamakan dengan ketentuan tersebut, dilakukan oleh petugas CSR Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu pengelola rekening.
- (8) Dalam hal dikemudian hari terdapat ketentuan Undang-Undang/Peraturan Pemerintah dan/atau ketentuan lain yang dipersamakan dengan ketentuan tersebut, yang mengatur tentang pencabutan fasilitas kartu BPD *Card* dan/atau Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) terhadap jenis rekening tertentu, maka Bank akan mengacu pada ketentuan dan/atau peraturan dimaksud.
- (9) Ketentuan, tata cara dan prosedur pembukaan kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini meliputi:
 - a. Ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah sebagai syarat kepemilikan kartu BPD *Card* sehingga nasabah dimaksud dapat memiliki atau memegang kartu BPD *Card* yang selanjutnya disebut sebagai pemilik/pemegang kartu BPD *Card*, dan;
 - b. Tata Cara dan Prosedur yang dilakukan oleh Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melalui fungsi terkait dan petugas CSR melakukan koordinasi dengan unit kerja *Card Center* dalam proses pembukaan kartu BPD *Card*.
- (10) Ketentuan/syarat nasabah dapat memiliki kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (9) huruf a Pasal ini diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Nasabah memiliki rekening tabungan dan/atau rekening giro swasta perorangan;
 - b. Nasabah mengisi data secara lengkap dan benar menggunakan huruf balok serta menandatangani formulir pembukaan kartu BPD *Card* selanjutnya menyerahkan kepada petugas CSR dilampiri dengan fotokopi Bukti Identitas Diri yang valid dan sah (KTP-el/Paspor);
 - c. Khusus untuk kartu BPD *Card Student Series*, calon pemilik/pemegang kartu BPD *Card* harus masih berstatus sebagai mahasiswa, siswa atau pelajar yang berhak memiliki Kartu Tanda Mahasiswa/Kartu Pelajar/Kartu Siswa pada PTN/PTS atau sekolah yang telah bekerja sama dengan Bank;
 - d. Khusus untuk kartu BPD *Card Professional Series*, calon pemilik/pemegang kartu BPD *Card* harus masih berstatus sebagai pegawai atau karyawan yang berhak memiliki Kartu Pegawai pada perusahaan/instansi/lembaga yang telah bekerja sama dengan Bank;
 - e. Khusus untuk kartu BPD *Card* pendamping KPE, nasabah hanya dapat memiliki 1 (satu) kartu pendamping yang melekat pada 1 (satu) CIF yang sama. Calon pemilik/pemegang kartu BPD *Card* harus berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan terdaftar sebagai pegawai pada instansi Pemerintah;

f. Penerbitan.....



- f. Penerbitan kartu BPD *Card* pendamping KPE dimaksudkan sebagai antisipasi tertelannya kartu BPD *Card Professional Series*/KPE pada mesin ATM/CDM/CRM dan mesin transaksi kas lainnya milik Bank kerja sama;
 - g. Dalam hal unit operasional Bank menerbitkan kartu BPD *Card* pendamping KPE maka kartu BPD *Card Professional Series*/KPE wajib dimatikan terlebih dahulu.
- (11) Tata cara dan prosedur Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melalui fungsi terkait dan petugas CSR dalam melayani nasabah yang melakukan pembukaan kartu BPD *Card* sebagai berikut:
- a. Sebelum Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melakukan pembukaan kartu BPD *Card* kepada nasabah, maka Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melalui surat pengantar yang ditandatangani Pemimpin Cabang/Pemimpin Bidang/Pemimpin Cabang Pembantu wajib terlebih dahulu mengajukan permohonan kebutuhan kartu BPD *Card* kepada Kantor Pusat melalui unit kerja *Card Center*, baik instan maupun bernama, dengan ketentuan:
 1. Untuk kartu BPD *Card* instan cukup mengirimkan surat permohonan dengan mencantumkan jumlah kartu BPD *Card* sesuai kebutuhan masing-masing kantor operasional Bank;
 2. Untuk kartu BPD *Card* bernama wajib dilampiri dengan formulir pembukaan kartu BPD *Card* yang telah diisi oleh nasabah.
 - b. Petugas *Card Center* setelah menerima surat pengantar dan daftar cetak kartu serta PIN dari Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu yang telah mendapat disposisi pemimpin unit kerja yang berkompeten, selanjutnya melakukan pencetakan kartu BPD *Card* dan PIN sesuai daftar dimaksud, dengan ketentuan:
 1. Untuk kartu BPD *Card* instan dilakukan pencetakan nomor kartu BPD *Card*, namun tidak melakukan pencetakan nama nasabah dan tidak melakukan relasi pada CIF dan/atau rekening serta tidak mengaktifkan kartu BPD *Card*;
 2. Untuk BPD *Card* bernama dilakukan pencetakan nomor kartu BPD *Card* dan nama nasabah sesuai daftar nama pemohon yang dikirim oleh Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu disertai formulir pembukaan kartu BPD *Card* serta melakukan relasi pada rekening dan/atau CIF nasabah dimaksud, namun tidak mengaktifkan kartu BPD *Card* (pengaktifan merupakan kompetensi dari Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu).
 - c. Tata cara dan prosedur petugas CSR melakukan pelayanan pembukaan kartu BPD *Card* sebagai berikut:
 1. Petugas CSR menerima berkas yang telah memenuhi persyaratan dari nasabah sebagaimana dimaksud ayat (11) Pasal ini;
 2. Melakukan validasi kebenaran data terhadap berkas yang diterima dengan cara:

a) Melakukan.....



- a) Melakukan pengecekan validitas dan keabsahan data pada berkas yang diterima dengan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) nasabah;
 - b) Membandingkan kebenaran data pada berkas yang diterima dengan data pada Sistem Komputer Bank.
 3. Mengisi kolom CIF pada formulir yang telah di isi oleh nasabah, dengan nomor CIF nasabah yang terdapat pada sistem komputer Bank;
 4. Melakukan *input* data pada sistem komputer Bank sesuai data yang tertera pada formulir pembukaan kartu BPD *Card*;
 5. Jika terdapat ketidaksesuaian pada hasil *input* data, maka petugas CSR wajib melakukan konfirmasi dan perubahan atas data dimaksud;
 6. Jika kartu BPD *Card* yang dikehendaki adalah model kartu BPD *Card* instan, maka petugas CSR dapat melanjutkan proses *input* pembukaan kartu BPD *Card* sesuai data formulir pembukaan kartu BPD *Card*;
 7. Petugas CSR merelasikan kartu BPD *Card* sesuai dengan nomor CIF dan nomor rekening pemegang kartu BPD *Card* serta melakukan aktifasi kartu BPD *Card*;
 8. Apabila nasabah menghendaki kartu BPD *Card* instan maka PIN dapat langsung diberikan;
 9. Jika nasabah menghendaki model kartu BPD *Card* bernama, maka petugas CSR membuat daftar cetak kartu BPD *Card* dan PIN, selanjutnya mengirim daftar cetak kartu BPD *Card* dan PIN kepada unit kerja *Card Center*;
 10. Mengarsip seluruh dokumen pembukaan kartu BPD *Card*;
- d. Tata cara dan prosedur petugas CSR melakukan pelayanan pembukaan kartu BPD *Card* untuk rekening *Virtual Account* (VA) Pemerintah sebagai berikut:
1. Petugas CSR menerima formulir/berkas pembukaan rekening *Virtual Account* (VA) dari nasabah yang telah memenuhi persyaratan pembukaan *Virtual Account* (VA);
 2. Petugas CSR melakukan pengecekan data pada berkas yang diterima termasuk mengecek Bukti Identitas Diri Elektronik (KTP-el/Paspor) nasabah penanggung jawab rekening VA;
 3. Melakukan pembukaan rekening *Virtual Account* (VA) untuk instansi/satuan kerja dibawah naungan Pemerintah Pusat;
 4. Apabila kartu BPD *Card* yang dikehendaki adalah model kartu BPD *Card Instant*, maka petugas CSR dapat melanjutkan proses *input* pembukaan kartu BPD *Card* sesuai data Formulir Pembukaan kartu ATM BPD *Card*;
 5. Melakukan relasi kartu BPD *Card* dengan nomor rekening *Virtual Account* (VA) dan melakukan aktifasi kartu BPD *Card* tersebut pada sistem komputer Bank;
 6. Petugas CSR mengarsip seluruh dokumen pembukaan kartu BPD *Card*;

7. Rekening



7. Rekening induk *Virtual Account* (VA) tidak dapat ditransaksikan, apabila ada setoran ataupun penarikan maka yang di debet maupun di kredit adalah nomor *Virtual Account* (VA), bukan Rekening Induk;
- (12) Tata cara dan prosedur Kantor Pusat melalui unit kerja *Card Center* mengirim kartu BPD *Card* dan PIN kepada Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:
- Kartu BPD *Card* dan PIN hasil cetak yang dilakukan oleh unit *Card Center* dikirimkan kepada Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu pemohon, dengan ketentuan:
 - Memisahkan pengiriman kartu BPD *Card* dan PIN *mailer*, paling kurang menggunakan media pengiriman yang berbeda;
 - Kartu BPD *Card* dikirim terlebih dahulu, sedangkan pengiriman PIN *mailer* dikirimkan selang 2 (dua) hari atau menyesuaikan;
 - Kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* dikemas secara aman dan tertutup;
 - Dalam pengiriman disertakan surat pengantar yang ditandatangani oleh pemimpin unit kerja yang berkompeten dan dituliskan alamat Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu dengan lengkap, benar dan jelas. Pengiriman dilakukan dengan menggunakan jasa pengiriman yang *expert*, *kredibel*, *secure* dan telah dikenal luas.

Pasal 15

Relasi BPD *Card*

- (1) Yang dimaksud dengan relasi kartu BPD *Card* adalah melakukan penghubungan/mengkoneksikan kartu BPD *Card* dengan nomor rekening nasabah, sehingga kartu BPD *Card* dapat digunakan untuk melakukan transaksi atas rekening dimaksud.
- (2) Relasi kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
- Petugas yang melakukan relasi adalah petugas CSR Bank, baik kartu BPD *Card* benama maupun instan;
 - 1 (satu) kartu BPD *Card* hanya dapat direlasikan pada 1 (satu) rekening yang dimiliki oleh pemilik/pemegang kartu BPD *Card*.
 - Relasi kartu dilakukan pada saat pemegang rekening membuka kartu BPD *Card*.
 - Pada saat melakukan relasi melalui *input* pada sistem komputer Bank, petugas CSR wajib mencermati dengan seksama perihal validitas dan keabsahan identitas data nasabah, harus sesuai dengan data nasabah dimaksud (CIF dan nomor rekening);

e. Setelah.....



- e. Setelah proses *input*, petugas CSR wajib meminta persetujuan/approval/override sebagai *dual control* dari Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan. Dalam proses persetujuan/approval/ override tersebut, pejabat dimaksud agar benar-benar seksama meneliti validitas dan keabsahan *input* dengan data.
- (3) Tata cara dan prosedur relasi BPD *Card* dilakukan pada *green screen* sebagai berikut:
 - a. Petugas CSR memilih menu “Transaksi *Customer Service*” kemudian pilih “Pemeliharaan Ubah Kepemilikan BPD *Card*”;
 - b. Masukan nomor kartu BPD *Card* dan nomor CIF, kemudian tekan *Enter*;
 - c. Lakukan pemilihan rekening utama dengan memilih option P (*Primary*) ke rekening yang dikehendaki;
 - d. Pada saat tahap ini sistem akan meminta pelaksanaan *dual control* pada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan, yang dapat dilakukan dengan metode *remote override* yaitu dengan mendatangi terminal/*work station* petugas CSR Bank;
 - e. Setelah relasi kartu telah diproses, petugas CSR menginformasikan kepada nasabah bahwa relasi kartu telah selesai dilakukan dan dapat digunakan.
- (4) Tidak dibenarkan melakukan relasi kartu BPD *Card* pada rekening yang bukan milik nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card*.
- (5) Tidak dibenarkan melakukan relasi BPD *Card* tanpa persetujuan/perintah dari pemilik rekening yang akan direlasikan.
- (6) Petunjuk teknis relasi kartu BPD *Card* dengan rekening *Virtual Account* (VA) Pemerintah sebagaimana dimaksud pada lampiran 7 Surat Keputusan ini.

Pasal 16

Penyerahan dan Pengiriman Kartu BPD *Card*

- (1) Penyerahan/pemberian kartu BPD *Card* oleh Kantor Cabang/Cabang Pembantu kepada nasabah dilakukan dengan tata cara dan prosedur sebagai berikut:
 - a. Untuk BPD *Card* Instan:
 1. Petugas CSR meminta kartu BPD *Card* instan kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan, dengan membawa serta menunjukkan formulir pembukaan kartu BPD *Card* sesuai ketentuan Bank dan Bukti Identitas Diri nasabah (KTP-el/Paspor) yang telah diuji validitas dan keabsahannya;

2. Kepala.....





2. Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan sebelum memberikan kartu tersebut kepada petugas CSR wajib kembali melakukan pengecekan validitas dan keabsahan dokumen. Apabila belum/tidak valid maka wajib meminta petugas CSR untuk melakukan penyempurnaan/melengkapi kekurangan dokumen dimaksud. Jika dokumen tersebut telah valid maka kartu BPD *Card* dapat diberikan kepada petugas CSR. Atas pemberian tersebut wajib dilakukan pencatatan pada register persediaan kartu BPD *Card*;
 3. Selanjutnya petugas CSR mempersiapkan PIN melalui pengambilan PIN pada Pemimpin Bidang Pelayanan/Wakil Pimpinan Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu dengan membawa serta menunjukkan formulir pembukaan kartu BPD *Card* sesuai ketentuan Bank dan Bukti Identitas Diri nasabah (KTP-el/Paspor) yang telah diuji validitas dan keabsahannya;
 4. Setelah menerima kartu BPD *Card* dan PIN maka petugas CSR merelasikan pada rekening dan CIF nasabah yang bersangkutan melalui sistem komputer Bank;
 5. Selanjutnya petugas CSR menyerahkan buku tabungan/*passbook*, kartu BPD *Card*, dan PIN kepada nasabah. Pada saat penyerahan tersebut petugas CSR wajib melakukan pencatatan pada buku *register* penyerahan kartu dan PIN kepada nasabah dan harus di tandatangani oleh nasabah pemilik rekening tersebut.
 6. Apabila penerbitan BPD *Card* instan kepada nasabah telah selesai dilakukan, seluruh dokumen penerbitan diarsip dengan benar dan tertib oleh petugas CSR.
- b. Untuk BPD *Card* Bernama:
1. Petugas CSR meminta kartu BPD *Card* Bernama kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan penyimpan kartu BPD *Card*, dengan membawa dan menunjukkan berkas nasabah pemohon, antara lain:
 - a) Formulir pembukaan kartu BPD *Card*;
 - b) Buku tabungan (*passbook*) atau salinan rekening koran untuk rekening giro swasta perorangan, dan;
 - c) Asli dan salinan Bukti Identitas Diri nasabah (KTP-el/Paspor) yang telah diuji validitas dan keabsahannya.

2. Kepala.....

A handwritten signature in blue ink is placed over a horizontal dotted line, which is part of a form or document.



2. Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan penyimpan kartu BPD *Card* wajib melakukan pengecekan ulang atas validitas dan keabsahan dokumen sebelum menyerahkan kartu BPD *Card* Bernama kepada petugas CSR. Apabila belum/tidak valid, maka wajib meminta petugas CSR untuk melakukan pemenuhan/melengkapi kekurangan dokumen. Jika telah valid, maka BPD *Card* Bernama dapat diserahkan kepada petugas CSR, dan atas pemberian tersebut wajib dilakukan pencatatan pada register persediaan BPD *Card*;
 3. Setelah menerima BPD *Card* Bernama dari Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan, petugas CSR selanjutnya melakukan aktivasi BPD *Card* Bernama dimaksud melalui sistem komputer Bank;
 4. Pada saat melakukan aktivasi melalui *input* pada sistem komputer Bank, petugas CSR wajib mencermati dengan seksama perihal validitas dan keabsahan identitas nasabah yang harus sesuai dengan data nasabah (CIF dan nomor rekening);
 5. Selanjutnya petugas CSR menyerahkan BPD *Card* Bernama dan PIN kepada nasabah. Pada saat menyerahkan BPD *Card* Bernama petugas CSR melakukan pencatatan pada buku register penyerahan kartu dan PIN kepada nasabah;
 6. Penerbitan BPD *Card* Bernama kepada nasabah selesai, seluruh dokumen penerbitan diarsip dengan benar dan tertib oleh petugas CSR.
- (2) Petugas CSR tidak dibenarkan menyerahkan kartu BPD *Card* kepada pihak lain selain nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* yang berhak dan sah.
 - (3) Guna memberikan kemudahan layanan kepada nasabah serta memenuhi ketentuan protokol kesehatan dalam hal *social distancing*, maka Bank dapat menyerahkan kartu BPD *Card* kepada nasabah tanpa kontak fisik, dengan cara mengirimkan kepada nasabah melalui perusahaan jasa pengiriman/ekspedisi yang telah ditunjuk Bank.
 - (4) Penyerahan kartu BPD *Card* nasabah melalui perusahaan jasa pengiriman tidak boleh dilakukan bersamaan dengan pengiriman PIN *mailer*.

Pasal 17 Penyerahan dan Pengiriman PIN *Mailer*

- (1) PIN kartu BPD *Card* disimpan dalam penguasaan Pemimpin Bidang Pelayanan/Wakil Pimpinan Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu.
- (2) Dalam hal petugas CSR meminta PIN *mailer* kepada Pemimpin Bidang Pelayanan/Wakil Pimpinan Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu, maka petugas dimaksud wajib membawa serta menunjukkan formulir pembukaan kartu BPD *Card* sesuai ketentuan Bank dan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) nasabah yang telah diuji validitas dan keabsahannya.

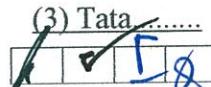
(3) Pemimpin




- (3) Pemimpin Bidang Pelayanan/Wakil Pimpinan Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu sebelum memberikan PIN *mailer* kepada petugas CSR wajib melakukan pengecekan validitas dan keabsahan atas dokumen dimaksud, apabila belum/tidak lengkap maka wajib meminta petugas CSR melakukan penyempurnaan/melengkapi kekurangan dokumen. Jika telah valid dan lengkap, maka PIN *mailer* dapat diberikan kepada petugas CSR dan wajib dilakukan pencatatan pada register PIN.
- (4) Petugas CSR wajib memberikan edukasi yang detail dan jelas tentang tata cara pengaktifan kartu dengan mengganti nomor PIN *default* menggunakan mesin PIN Pad/ ATM/CDM/CRM/EDC atau mesin transaksi kas lainnya, memberitahukan tentang hak dan kewajiban pemegang kartu serta biaya-biaya yang timbul.
- (5) Guna memberikan kemudahan layanan kepada nasabah serta memenuhi ketentuan protokol kesehatan dalam hal *social distancing*, maka Bank dapat menyerahkan PIN *mailer* kepada nasabah tanpa kontak fisik, diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mengirimkan PIN *mailer* kepada nasabah melalui perusahaan jasa pengiriman/ekspedisi yang telah ditunjuk Bank, atau;
 - b. Mengirimkan PIN *mailer* kepada nasabah melalui media elektronik/digital (contoh: surat elektronik/*Whatsapp*/SMS Notifikasi, dan lain-lain).
- (6) Dalam hal Bank mengirimkan kartu BPD *Card* kepada nasabah melalui perusahaan jasa pengiriman sebagaimana dimaksud Pasal 16 ayat (3) Surat Keputusan ini, maka pengiriman PIN *mailer* kepada nasabah sebagaimana dimaksud ayat (5) Pasal ini dilakukan paling cepat selang 2 (dua) hari setelah pengiriman kartu BPD *Card*, atau paling kurang Bank dapat memastikan bahwa nasabah tersebut telah menerima kartu BPD *Card* dimaksud.
- (7) Pengiriman PIN *mailer* kepada nasabah melalui media elektronik/digital sebagaimana dimaksud ayat (5) huruf b Pasal ini dilakukan pada hari berkenaan penyerahan kartu BPD *Card*, atau paling kurang Bank dapat memastikan bahwa nasabah tersebut telah menerima kartu BPD *Card* dimaksud.

Pasal 18 Penyimpanan Kartu BPD *Card* dan PIN *Mailer*

- (1) Penyimpanan kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* merupakan kegiatan melakukan penyimpanan kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* oleh Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu setelah menerima dari unit kerja *Card Center*, yang secara prinsip harus dilakukan dengan baik, benar dan tertib termasuk mengakomodir prinsip *dual control*, keamanan dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- (2) Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu melalui pejabat dan petugas yang berkompeten membidangi wajib melakukan penyimpanan kartu BPD *Card* dan PIN *mailer*.

(3) Tata.....
A handwritten signature is written over a 3x3 grid. The first two columns of the grid are filled with diagonal lines from top-left to bottom-right. The third column contains the handwritten signature. The signature appears to end with the letters 'E' and 'Q'.

- (3) Tata cara dan prosedur Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu menerima dan menyimpan kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* yang dikirim dari unit kerja *Card Center* adalah sebagai berikut:
- Kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu diterima oleh seksi Umum/Kesekretariatan/SDM, selanjutnya dicatat pada Buku Register Surat Masuk, selanjutnya seksi Umum/Kesekretariatan/SDM menyerahkan kartu BPD *Card* kepada petugas CSR dan menyerahkan PIN *mailer* kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan untuk dapat dilakukan pengecekan;
 - Petugas CSR dan Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan secara bersama-sama melakukan pengecekan terhadap kartu BPD *Card* dan PIN *mailer* yang diterima perihal keutuhan kemasan, jumlah dan kebenaran *input* untuk kartu BPD *Card* Bernama, dicocokkan dengan formulir permohonan yang diajukan.
 - Dalam hal saat dilakukan pengecekan ditemukan kondisi:
 - Terdapat ketidakbenaran data, maka petugas CSR melaporkan kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service* di Kantor Cabang Utama/Kantor Cabang atau Kepala Unit Pelayanan di Kantor Cabang Pembantu, untuk dapat ditindaklanjuti koreksi/revisi atas data dimaksud dengan menghubungi unit kerja *Card Center*;
 - Telah sesuai dengan data yang dimohonkan, maka:
 - Petugas CSR menyerahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan sebagai penyimpan persediaan BPD *Card*. Apabila pejabat berhalangan hadir, maka untuk sementara waktu selama rentang ketidakhadiran disimpan oleh Kepala Seksi Umum atau pejabat pengganti setara untuk Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu;
 - Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan menyerahkan PIN *mailer* kepada Pemimpin Bidang Pelayanan/Wakil Pemimpin Cabang untuk Kantor Cabang atau Pemimpin Cabang Pembantu untuk Kantor Cabang Pembantu sebagai penyimpan PIN *mailer*. Apabila pejabat dimaksud berhalangan hadir, maka untuk sementara waktu selama rentang ketidakhadiran disimpan oleh Pemimpin Bidang Pemasaran/Pemimpin Cabang untuk Kantor Cabang atau Pemimpin Cabang Pembantu/pejabat pengganti setara untuk Kantor Cabang Pembantu.
 - Petugas CSR tidak dibenarkan menyimpan persediaan kartu BPD *Card* dan/atau PIN *mailer*;

d) Dalam




- d) Dalam penyimpanan kartu BPD Card dan/atau PIN *mailer* wajib adanya *dual control*, sehingga pejabat penyimpan kartu BPD Card dan pejabat penyimpan PIN *mailer* adalah pejabat yang berbeda.
- d. Penyimpanan persediaan kartu BPD Card atau PIN *mailer* oleh pejabat sebagaimana dimaksud di atas wajib:
 1. Diletakkan pada tempat yang kering, tertutup, aman dan terkunci, baik aman dari keutuhan fisik kartu BPD Card atau PIN *mailer* itu sendiri maupun aman dari sisi penggunaan yang tidak semestinya oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, disimpan pada ruang khasanah/kluis yang terkunci dan hanya pejabat Bank sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf c angka 2 Pasal ini yang dapat melakukan akses pengambilan;
 2. Dilakukan penataan sesuai jenis kartu BPD Card, yaitu Platinum, Gold, Silver, Professional Series dan Student Series termasuk pembedaan antara kartu BPD Card Bernama dan Instan. Selanjutnya, PIN *mailer* juga ditata urut sesuai indikasi nomor yang memudahkan dalam pencarian serta penyesuaianya dengan kartu BPD Card terkait;
 3. Dilakukan pencatatan dengan benar dan tertib, paling kurang catatan tersebut memuat informasi sebagai berikut:
 - a) Tanggal diterima;
 - b) Akumulasi jumlah kartu BPD Card per jenis kartu dan PIN *mailer* yang diterima;
 - c) Akumulasi jumlah kartu BPD Card per jenis kartu dan PIN *mailer* saat ini.
 4. Setiap terjadi mutasi kartu BPD Card dan/atau PIN *mailer* wajib dicatat pada Register Persediaan kartu BPD Card atau PIN *mailer*, sehingga terdapat pertanggung jawaban yang jelas atas mutasi yang dilakukan antara penyimpan persediaan kartu BPD Card atau PIN *mailer* dengan petugas CSR.

Pasal 19 Penggantian Kartu BPD Card

- (1) Penggantian kartu BPD Card merupakan kegiatan penggantian kartu BPD Card yang saat ini digunakan oleh nasabah/pemegang BPD Card menjadi kartu BPD Card baru.
- (2) Nasabah/pemegang kartu BPD Card dapat melakukan penggantian/migrasi kartu BPD Card diseluruh unit kerja operasional Bank yang menyediakan dan memiliki ketersediaan kartu BPD Card.
- (3) Bank sewaktu-waktu dapat menyelenggarakan penggantian kartu BPD Card, baik atas permintaan nasabah maupun kebijakan/ketentuan Bank dan/atau Pemerintah/regulator, dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Penggantian.....





- a. Penggantian kartu BPD Card atas permintaan nasabah/pemegang BPD Card dapat dilakukan karena terjadinya hal-hal sebagai berikut:
 1. Nasabah/pemegang BPD Card menghendaki kartu dengan model atau jenis lain;
 2. Kartu BPD Card yang dipegang hilang;
 3. Kartu BPD Card yang dipegang rusak;
 4. Kartu BPD Card tertelan di mesin ATM Bank lain;
 - b. Penggantian kartu BPD Card atas kebijakan/ketentuan Bank dan/atau Pemerintah/regulator dapat dilakukan guna peningkatan keamanan transaksi kartu BPD Card dimaksud (Contoh: migrasi personifikasi kartu BPD Card berbasis *magnetic stripe* menjadi kartu BPD Card berbasis chip).
- (4) Penggantian kartu BPD Card dengan model atau jenis lain atas kehendak nasabah/pemegang kartu BPD Card sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf a angka 1 Pasal ini dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Nasabah/pemegang kartu BPD Card mendatangi petugas CSR menyerahkan kartu BPD Card serta menyerahkan asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor);
 - b. Petugas CSR menyerahkan formulir permohonan penggantian kartu BPD Card dan menginformasikan proses penggantian serta tata cara pengisian formulir;
 - c. Setelah formulir permohonan penggantian kartu BPD Card diisi lengkap dan benar dilampiri asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) serta fisik kartu BPD Card, petugas CSR mengecek validitas data nasabah dan membandingkan data yang diterima dengan data pada sistem komputer Bank;
 - d. Apabila dalam proses pengecekan terdapat ketidaksesuaian data, maka petugas CSR wajib menanyakan dan melakukan konfirmasi kepada nasabah, selanjutnya melakukan proses penutupan kartu BPD Card dan melakukan pembukaan kartu BPD Card baru;
 - e. Petugas CSR melakukan pemusnahan kartu BPD Card yang telah ditutup setelah sebelumnya dibuatkan Berita Acara Pemusnahan kartu BPD Card;
 - f. Pemusnahan kartu BPD Card dilakukan dengan cara menggunting/memotong/merajang paling kurang menjadi 6 (enam) bagian, dimana salah satu potongannya harus mengenai *chip*, selanjutnya mengembalikan asli Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) kepada nasabah;
 - g. Petugas CSR melakukan pengecekan validitas seluruh data dan kebenaran data *input* pada sistem komputer Bank, kemudian mengarsip seluruh dokumen pemusnahan kartu BPD Card dimaksud.
 - h. Petugas CSR melakukan proses pembukaan kartu BPD Card baru sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan ini.
 - i. Proses ini wajib diketahui dan mendapat persetujuan dari Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi Customer Service/Kepala Unit Pelayanan.

(5) Penggantian



- (5) Penggantian kartu BPD *Card* yang disebabkan karena hilang sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf a angka 2 Pasal ini dilakukan dengan ketentuan dan tata cara sebagai berikut:
- Nasabah berhak meminta penggantian kepada Bank atas kartu BPD *Card* miliknya yang hilang;
 - Guna mengantisipasi terhadap hal-hal yang tidak diinginkan, saat mengetahui kartu BPD *Card* miliknya telah hilang maka wajib segera melakukan pelaporan kehilangan kartu BPD *Card* kepada Bank melalui petugas CSR Kantor Bank terdekat atau melalui *Call Center* Bank di telepon 14066;
 - Mendatangi/mengunjungi kantor Bank terdekat untuk melakukan penggantian kartu BPD *Card* yang hilang dengan tata cara sebagai berikut:
 - Nasabah melaporkan telah kehilangan kartu BPD *Card* kepada petugas CSR di kantor Bank penerbit kartu atau kantor Bank terdekat dengan membawa surat laporan kehilangan dari Kepolisian setempat serta menyerahkan asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspор);
 - Petugas CSR menyerahkan formulir pemblokiran kartu BPD *Card* untuk selanjutnya di isi dengan lengkap dan benar oleh nasabah;
 - Setelah formulir pemblokiran kartu BPD *Card* di isi lengkap dan benar, petugas CSR mengecek validitas data nasabah dan membandingkan data yang diterima dengan data pada sistem komputer Bank;
 - Petugas CSR melakukan pemblokiran kartu dan melakukan pengecekan saldo nasabah melalui sistem komputer Bank, kemudian petugas CSR mengembalikan asli Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspор) nasabah;
 - Apabila dalam pengecekan saldo nasabah tersebut diketahui terdapat transaksi penarikan dana nasabah melalui kartu BPD *Card* sebelum adanya pelaporan kehilangan kartu oleh nasabah, maka atas transaksi penarikan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab nasabah;
 - Petugas CSR melakukan pengecekan validitas data, jika data telah benar dan sesuai, maka dapat segera dilakukan penutupan dan penggantian kartu BPD *Card* (apabila stok kartu BPD *Card* instan tersedia), namun apabila tidak tersedia kartu BPD *Card* instan atau nasabah menghendaki penggantian kartu BPD *Card* bernama, maka petugas CSR mengirim lembar ke-2 formulir dimaksud kepada *Card Center* dan mengarsip lembar ke-1 formulir penggantian kartu BPD *Card* dan formulir pemblokiran kartu BPD *Card*;
 - Card Center* menerima lembar ke-2 formulir penggantian kartu BPD *Card*, selanjutnya melakukan pencetakan kartu pengganti dan menerbitkan PIN;
 - Pengiriman kartu BPD *Card* pengganti dan PIN dilakukan melalui media yang berbeda dan/atau tidak dikirimkan secara bersamaan;
 - Atas pencetakan kartu pengganti dan penerbitan PIN tersebut, petugas *Card Center* mengarsip pada Daftar Cetak Kartu dan PIN.

(6) Penggantian.....



- (6) Penggantian kartu BPD *Card* yang disebabkan karena rusak sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf a angka 3 Pasal ini dilakukan dengan ketentuan dan tata cara sebagai berikut:
- a. Nasabah berhak meminta penggantian kepada Bank atas kartu BPD *Card* miliknya yang rusak;
 - b. Tata cara penggantian kartu BPD *Card* yang rusak adalah sebagai berikut:
 1. Nasabah menyerahkan kartu BPD *Card* rusak kepada petugas CSR di kantor Bank penerbit kartu atau kantor Bank terdekat dengan melampirkan asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor);
 2. Petugas CSR menyerahkan formulir penggantian kartu BPD *Card* untuk selanjutnya di isi dengan lengkap dan benar oleh nasabah;
 3. Setelah formulir penggantian kartu BPD *Card* di isi lengkap dan benar, petugas CSR mengecek validitas data nasabah dan membandingkan data yang diterima dengan data pada sistem komputer Bank;
 4. Apabila dalam proses pengecekan terdapat ketidaksesuaian data, maka petugas CSR wajib menanyakan dan melakukan konfirmasi kepada nasabah, selanjutnya melakukan proses penutupan kartu BPD *Card* dan melakukan pembukaan kartu BPD *Card* baru;
 5. Petugas CSR melakukan pemusnahan kartu BPD *Card* yang telah ditutup setelah sebelumnya dibuatkan Berita Acara pemusnahan kartu BPD *Card*;
 6. Pemusnahan kartu BPD *Card* dilakukan dengan cara menggunting/memotong/merajang paling kurang menjadi 6 (enam) bagian, dimana salah satu potongannya harus mengenai *chip*, selanjutnya mengembalikan asli Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) kepada nasabah;
 7. Petugas CSR melakukan pengecekan validitas seluruh data dan kebenaran data *input* pada sistem komputer Bank, kemudian mengarsip seluruh dokumen pemusnahan kartu BPD *Card* dimaksud;
 8. Petugas CSR melakukan proses pembukaan kartu BPD *Card* baru sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan ini.
 9. Petugas CSR melakukan pengecekan validitas data, jika data telah benar dan sesuai, maka dapat segera dilakukan penutupan dan penggantian kartu BPD *Card* (apabila stok kartu BPD *Card* instan tersedia), namun apabila tidak tersedia kartu BPD *Card* instan atau nasabah menghendaki penggantian kartu BPD *Card* bernama, maka petugas CSR mengirim lembar ke-2 formulir dimaksud kepada *Card Center* dan mengarsip lembar ke-1 formulir penggantian kartu BPD *Card* dan formulir pemblokiran kartu BPD *Card*;
 10. *Card Center* menerima lembar ke-2 formulir penggantian kartu BPD *Card*, selanjutnya melakukan pencetakan kartu pengganti dan menerbitkan PIN;
 11. Pengiriman kartu BPD *Card* pengganti dan PIN dilakukan melalui media yang berbeda dan/atau tidak dikirimkan secara bersamaan;

12. Atas.....



12. Atas pencetakan kartu pengganti dan penerbitan PIN tersebut, petugas *Card Center* mengarsip pada Daftar Cetak Kartu dan PIN.
- (7) Penggantian kartu BPD *Card* yang disebabkan karena tertelan saat transaksi di mesin ATM Bank lain sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf a angka 4 Pasal ini dilakukan dengan ketentuan dan tata cara sebagai berikut:
- Nasabah berhak meminta penggantian kepada Bank atas kartu BPD *Card* miliknya yang tertelan saat transaksi di mesin ATM Bank lain;
 - Penyebab kartu BPD *Card* tertelan pada mesin ATM Bank maupun mesin ATM Bank lain disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya adalah:
 - Salah *input* PIN sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, atau;
 - Kartu telah selesai proses transaksi namun tidak segera diambil dari *shutter/mulut card reader* mesin ATM, atau;
 - Terjadi kerusakan komponen mesin ATM, tidak berfungsi arus listrik dan/atau gangguan mekanik mesin ATM pada saat pemrosesan transaksi, sehingga kartu BPD *Card* tidak keluar dari mesin ATM, atau;
 - Terjadi gangguan jaringan komunikasi/interkoneksi.
 - Proses tertelannya kartu BPD *Card* pada mesin ATM bertujuan guna melindungi nasabah terhadap penyalahgunaan kartu BPD *Card* oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga berakibat merugikan nasabah;
 - Nasabah dapat meminta/menarik kembali kartu BPD *Card* yang tertelan pada mesin ATM Bank;
 - Permohonan penarikan/pengembalian kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku;
 - Kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank lain tidak dapat ditarik/diminta kembali oleh nasabah;
 - Tata cara penarikan/pengembalian kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Nasabah mendatangi/mengunjungi petugas CSR kantor Bank penerbit kartu atau kantor Bank terdekat dan melaporkan bahwa kartu BPD *Card* miliknya telah tertelan di mesin ATM Bank;
 - Proses pengambilan kartu BPD *Card* yang tertelan dilakukan bersamaan dengan proses *cash replenishment* mesin ATM yang dilakukan oleh petugas Bank dan/atau petugas pihak ketiga/vendor yang ditunjuk oleh Bank untuk melakukan *cash replenishment*;
 - Tindakan yang diambil oleh petugas *cash replenishment* dan/atau petugas pihak ketiga/vendor yang ditunjuk oleh Bank untuk melakukan *cash replenishment* serta petugas CSR adalah sebagai berikut:

a) Petugas



- a) Petugas *cash replenishment* dan/atau petugas pihak ketiga/vendor yang ditunjuk oleh Bank untuk melakukan *cash replenishment* mengambil kartu tertelan dari kantong/pouch *card reader* mesin ATM, selanjutnya menyerahkan kepada petugas CSR Bank;
- b) Petugas CSR Bank mencatat pada Buku Register Kartu Tertelan, dan melakukan pengecekan pada sistem komputer Bank terkait nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* tersebut, selanjutnya menyerahkan kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan sampai dengan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* melakukan pengambilan;
- c) Dalam hal pada waktu pengecekan pada sistem komputer Bank didapati bahwa kartu BPD *Card* yang tertelan tersebut diterbitkan oleh Kantor Cabang lain, maka petugas CSR wajib melakukan hal – hal sebagai berikut:
 - 1) Menghubungi nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* dan memberitahukan perihal kartu tertelan serta melakukan konfirmasi perihal pengambilan kartu BPD *Card* dimaksud;
 - 2) Apabila nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* menghendaki pengambilan kartu dilakukan melalui Kantor Cabang penerbit kartu, maka petugas CSR wajib mengirimkan kartu BPD *Card* tersebut kepada Kantor Cabang penerbit kartu dengan disertai Berita Acara yang ditandatangani oleh Pejabat yang berkompeten.
- d) Pada saat nasabah akan melakukan pengambilan/penarikan kartu BPD *Card* miliknya, maka petugas CSR wajib menanyakan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Asli Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) nasabah;
 - 2) Apabila kartu BPD *Card* tertelan karena kesalahan *input* PIN, maka harus dilakukan penggantian PIN baru sesuai ketentuan yang berlaku;
 - 3) Apabila kartu BPD *Card* tertelan karena adanya gangguan pada mesin ATM, maka kartu BPD *Card* dapat langsung dikembalikan kepada nasabah;
 - 4) Sebelum menyerahkan kartu BPD *Card* kepada nasabah, petugas CSR wajib memastikan bahwa kartu BPD *Card* nasabah telah dapat digunakan kembali.

e) Penyimpanan.....



- e) Penyimpanan kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank oleh petugas CSR dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender, apabila dalam rentang waktu tersebut nasabah pemilik/pemegang kartu tidak melakukan pengambilan maka petugas CSR wajib melakukan kunjungan ke kantor/instansi/tempat tinggal nasabah pemilik/pemegang kartu dan memastikan bahwa transaksi terakhir saat kartu tertelan benar-benar dilakukan oleh nasabah pemilik/pemegang kartu, selanjutnya menyerahkan kartu BPD *Card* tersebut sesuai ketentuan/prosedur yang berlaku di Bank. Atas penyerahan kartu BPD *Card* tersebut, petugas CSR wajib mencatat serta membuat dokumentasi dan diarsip sebagai dokumen Bank.
- h. Dalam hal kartu BPD *Card* tertelan di mesin ATM Bank lain yang terjadi oleh sebab apapun juga, maka *acquirer* Bank secara otomatis akan memotong/memusnahkan kartu BPD *Card* dimaksud dan tidak akan mengembalikan kepada Bank maupun nasabah;
- i. Terhadap kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank kerja sama sebagaimana dimaksud huruf h di atas, maka nasabah dapat meminta penggantian kartu baru melalui kantor Bank penerbit kartu atau kantor Bank terdekat;
- j. Tata cara penggantian kartu BPD *Card* yang tertelan di mesin ATM Bank lain diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 1. Nasabah mendatangi/mengunjungi petugas CSR kantor Bank penerbit kartu atau kantor Bank terdekat dan melaporkan bahwa kartu BPD *Card* miliknya telah tertelan di mesin ATM Bank lain;
 2. Nasabah menyerahkan asli Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) dan surat pernyataan bermaterai cukup kepada petugas CSR, paling kurang menyampaikan hal-hal sebagai berikut:
 - a) Menyatakan bahwa kartu BPD *Card* miliknya telah tertelan di mesin ATM Bank lain saat digunakan transaksi;
 - b) Menceritakan kronologis tertelannya kartu BPD *Card* milik nasabah dimaksud;
 - c) Menyampaikan permohonan penggantian kartu BPD *Card* baru;
 - d) Menyatakan kebenaran laporan dan membebaskan Bank terhadap segala tuntutan dan kerugian atas:
 - 1) Apabila surat pernyataan tersebut terbukti tidak benar, dan;
 - 2) Segala bentuk penyalahgunaan penggunaan kartu BPD *Card* miliknya oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

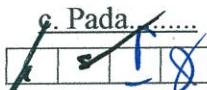
3. Petugas.....



3. Petugas CSR melakukan pengecekan data nasabah pada sistem komputer Bank. Selanjutnya melakukan pencetakan data transaksi nasabah terhitung sejak hari/tanggal transaksi terakhir nasabah sampai dengan hari/tanggal kedatangan nasabah ke kantor Bank untuk melaporkan kartu BPD Card miliknya.
 4. Petugas CSR wajib memastikan validitas seluruh data dan kebenaran data telah sesuai dengan sistem komputer Bank;
 5. Petugas CSR melakukan proses pembukaan kartu BPD Card baru sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan ini.
- k. Terhadap kartu ATM Bank Kerja Sama/Bank lain yang tertelan di mesin ATM Bank yang terjadi oleh sebab apapun juga, maka Bank sebagai *acquirer* secara otomatis akan memotong/memusnahkan kartu ATM Bank Kerja Sama/Bank lain dimaksud dan tidak akan mengembalikan kepada Bank *issuer* atau nasabah Bank *issuer*;
1. Terhadap kartu ATM Bank Kerja Sama/Bank lain yang tertelan di mesin ATM Bank sebagaimana dimaksud ayat (7) huruf j Pasal ini wajib dicatat dalam Buku Register Kartu Tertelan.

Pasal 20 Penggantian PIN

- (1) Penggantian PIN merupakan kegiatan melakukan perubahan dari PIN *default* maupun PIN *existing* yang dikuasai/disimpan nasabah pemilik/pemegang BPD Card menjadi PIN baru.
- (2) Penggantian PIN dilakukan dalam hal:
 - a. Penggunaan kartu BPD Card pertama kali oleh nasabah;
 - b. Pemilik/pemegang kartu BPD Card lupa nomor PIN, sehingga yang bersangkutan dapat meminta PIN baru kepada Bank;
 - c. Pemilik/pemegang kartu BPD Card menduga nomor PIN miliknya telah diketahui oleh pihak lain yang tidak berkompeten.
- (3) Tata cara penggantian PIN diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card melaporkan kepada petugas CSR Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu penerbit kartu BPD Card, mengisi formulir penggantian PIN BPD Card, menunjukkan asli kartu BPD Card, dan menyerahkan asli dan fotokopi/salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor);
 - b. Petugas CSR menerima formulir penggantian PIN BPD Card yang telah diisi lengkap oleh nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card, memeriksa validitas dan keabsahan data pemilik/pemegang kartu BPD Card. Apabila data sudah benar, selanjutnya mengirimkan permohonan penggantian PIN tersebut dengan Surat Pengantar beserta Daftar Nama Pemohon kepada unit kerja *Card Center* sesuai Lampiran 2 dan Lampiran 3 Surat Keputusan ini.

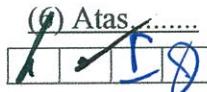
c. Pada


- c. Pada saat pengiriman permohonan penggantian PIN BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (3) huruf b Pasal ini, Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu wajib melampirkan formulir permohonan penggantian PIN BPD *Card* dan fotokopi/salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) nasabah;
- d. Unit kerja *Card Center* segera menindaklanjuti dengan pembuatan PIN baru. Proses pembuatan PIN baru dilakukan paling lama dalam tempo 2 (dua) hari kerja terhitung sejak formulir penggantian PIN BPD *Card* diterima.
- e. Apabila permohonan cetak ulang PIN BPD *Card* yang diajukan oleh Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu tidak jelas dan/atau tidak lengkap, maka unit kerja *Card Center* dapat menolak permohonan tersebut.
- f. PIN BPD *Card* yang telah selesai di *create* unit kerja *Card Center* selanjutnya dikirimkan kepada Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu dan diarsip dalam Daftar Cetak Ulang PIN.
- g. Petugas CSR menerima PIN Baru dari *Card Center* yang telah selesai diproses dan kemudian menyerahkan PIN Baru kepada Pemegang BPD *Card* dan mencatat pada Buku Register PIN.

Pasal 21 Perubahan Kartu BPD *Card*

- (1) Perubahan kartu BPD *Card* merupakan kegiatan melakukan perubahan model dan karakteristik kartu BPD *Card* yang dilakukan oleh Bank.
- (2) Perubahan kartu BPD *Card* dapat dilakukan Bank dengan ketentuan, tata cara dan prosedur sebagai berikut:
 - a. Divisi Pemasaran Dana Ritel dan/atau unit kerja berkompeten yang membidangi melakukan *re-design* kartu BPD *Card*, selanjutnya diusulkan perubahan kepada Direksi;
 - b. Usulan perubahan sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf a Pasal ini disertai dengan alasan-alasan dan/atau pertimbangan-pertimbangan tertentu termasuk dalam hal filosofi *design* mendasarkan pada aspek regulasi, bisnis dan estetika;
 - c. Hasil persetujuan Direksi tersebut ditindaklanjuti oleh Divisi Umum untuk dilakukan pengadaan/pencetakan kartu BPD *Card* sesuai *design* perubahan.
- (3) Selain atas inisiasi Bank, perubahan kartu BPD *Card* juga dapat dilakukan atas perintah dan/atau sesuai ketentuan Pemerintah/regulator sehingga Bank harus melakukan perubahan kartu BPD *Card*.
- (4) Dalam hal terdapat perintah/ketentuan Pemerintah dan/atau regulator sehingga Bank harus melakukan perubahan standarisasi kartu BPD *Card*, maka Bank akan tunduk dan patuh pada ketentuan dimaksud.
- (5) Terhadap perintah/ketentuan Pemerintah dan/atau regulator sebagaimana dimaksud ayat (4) Pasal ini ditindaklanjuti Bank dengan melakukan migrasi dan penggantian atas kartu BPD *Card* yang telah beredar di nasabah.

(6) Atas



- (6) Atas proses migrasi dan penggantian kartu BPD *Card* sebagaimana dimaksud ayat (5) Pasal ini, nasabah wajib mendatangi kantor Bank terdekat untuk menyerahkan kartu BPD *Card* miliknya untuk diganti dengan kartu BPD *Card* jenis/model baru sesuai ketentuan yang berlaku.
- (7) Guna memenuhi perintah/ketentuan Pemerintah dan/atau regulator sebagaimana dimaksud ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) Pasal ini, maka Bank akan menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah melalui media sebagai berikut:
 - a. Korespondensi/surat menyurat;
 - b. Telepon;
 - c. *Short Message Service/WhatsApp* dan/atau media komunikasi digital lain;
 - d. Pemberitahuan pada layar mesin ATM, atau;
 - e. Media informasi lainnya yang dipandang dapat menyampaikan informasi dimaksud.

Pasal 22

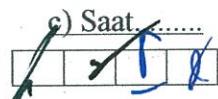
Pemblokiran Kartu BPD *Card*

- (1) Pemblokiran kartu BPD *Card* merupakan kegiatan penghentian sementara aktivitas transaksi menggunakan kartu BPD *Card* oleh Bank, baik atas permintaan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* maupun oleh sistem komputer Bank.
- (2) Pembukaan blokir kartu BPD *Card* merupakan kegiatan pengaktifan kembali setelah penghentian sementara waktu aktivitas transaksi menggunakan kartu BPD *Card* oleh Bank, baik atas permintaan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* maupun oleh sistem komputer Bank.
- (3) Sebab-sebab pemblokiran kartu BPD *Card* sebagai berikut:
 - a. Adanya permintaan pemblokiran kartu BPD *Card* dari nasabah/pemilik kartu BPD *Card*;
 - b. Kesalahan memasukkan PIN;
 - c. Permintaan/perintah blokir dari pejabat/instansi yang berwenang berdasarkan pada peraturan/ ketentuan Undang-Undang yang berlaku guna penyidikan.
- (4) Pemblokiran kartu BPD *Card*:
 - a. Dalam hal kehilangan kartu BPD *Card*, nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* berhak meminta Bank untuk memblokir kartu BPD *Card* miliknya dengan cara:
 1. Apabila kehilangan terjadi diluar jam kerja Bank, maka permintaan/perintah blokir dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* menghubungi layanan *Call Center* Bank di nomor 14066;

b) Petugas.....



- b) Petugas layanan *Call Center* wajib memastikan bahwa nasabah penelepon adalah benar pemilik/pemegang kartu BPD *Card* dengan cara menanyakan dan melakukan verifikasi data nasabah, paling kurang meliputi nama dan alamat lengkap nasabah, tempat dan tanggal lahir nasabah, nama gadis ibu kandung dan nomor *handphone* telah sesuai dengan data pada sistem komputer Bank;
 - c) Selanjutnya nasabah tersebut mengunjungi kantor Bank pada hari dan jam kerja untuk meminta kartu BPD *Card* baru/pengganti dan menyerahkan/membawa asli surat laporan kehilangan dari Kepolisian setempat, asli dan salinan/fotokopi Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor), mengisi formulir pemblokiran kartu BPD *Card*.
 - d) Petugas CSR Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu selanjutnya melakukan pengecekan saldo nasabah, menyampaikan tanggal dan jumlah nominal transaksi terakhir. Apabila terdapat transaksi pengambilan saldo dana melalui kartu BPD *Card* sebelum adanya laporan dari nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* maka bukan merupakan tanggung jawab Bank.
 - e) Petugas CSR memastikan telah dilakukan pemblokiran kartu BPD *Card* melalui sistem komputer Bank dan mengarsip dokumen pemblokiran tersebut.
 - f) Selanjutnya petugas CSR melakukan pembukaan/penerbitan kartu BPD *Card* baru sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melalui petugas Bank pada hari dan jam kerja dengan tata cara pemblokiran kartu BPD *Card* sebagai berikut:
- a) Nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* melaporkan telah kehilangan kartu BPD *Card* miliknya kepada petugas CSR di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu penerbit kartu BPD *Card* atau Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu terdekat dengan membawa surat laporan kehilangan dari Kepolisian setempat, asli dan salinan/fotokopi Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) serta mengisi formulir pemblokiran kartu BPD *Card*;
 - b) Petugas CSR Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu penerbit kartu BPD *Card* setelah menerima formulir pemblokiran BPD *Card*, surat laporan kehilangan dari Kepolisian setempat serta asli dan salinan/fotokopi Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor), selanjutnya melakukan pengecekan saldo nasabah.

c) Saat.....


- c) Saat melakukan pengecekan saldo nasabah, petugas CSR wajib menyampaikan tanggal dan jumlah nominal transaksi terakhir. Apabila terdapat transaksi pengambilan saldo dana melalui kartu BPD *Card* sebelum adanya laporan dari nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* maka bukan merupakan tanggung jawab Bank. Selanjutnya petugas CSR melakukan pemblokiran kartu BPD *Card* melalui sistem komputer Bank dan mengarsip dokumen pemblokiran tersebut;
 - d) Dalam hal laporan kehilangan disampaikan ke kantor Bank terdekat, maka petugas CSR melakukan langkah sebagaimana dimaksud ayat (4) huruf b angka 2 dan 3, selanjutnya melakukan konfirmasi pemblokiran tersebut kepada kantor Bank penerbit kartu BPD *Card*;
- b. Pemblokiran kartu BPD *Card* dilakukan secara otomatis oleh sistem komputer Bank apabila terjadi kesalahan *input* PIN kartu BPD *Card* sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut.
 - c. Dalam hal terdapat permintaan/perintah blokir dari pejabat/instansi yang berwenang berdasarkan peraturan/ketentuan Undang-Undang yang berlaku guna kepentingan penyidikan, maka Bank dapat melakukan pemblokiran kartu BPD *Card* secara sepikah berdasarkan permintaan/perintah dimaksud tanpa harus melakukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah.
- (5) Tata cara dan prosedur pemblokiran kartu BPD *Card* diatur dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Petugas CSR memilih menu “Transaksi Customer Service” kemudian pilih menu “Mark or UnMark HotCard”;
 - b. Masukan nomor kartu dan “Criterion Parameter” sesuai dengan parameter (CIF Number, Card Number, Customer Name) yang dikehendaki oleh petugas CSR kemudian tekan tombol Enter;
 - c. Lalu memilih option “B” pada kartu BPD *Card* yang akan dilakukan pemblokiran dan memilih option “U” apabila kartu BPD *Card* tersebut akan dilakukan buka blokir;
- (6) Petugas CSR dapat melakukan pembukaan blokir kartu BPD *Card* apabila terdapat permohonan secara tertulis serta konfirmasi dari nasabah.

Pasal 23

Penutupan Kartu BPD *Card*

- (1) Penutupan kartu BPD *Card* merupakan kegiatan penghentian fasilitas transaksi menggunakan kartu BPD *Card* dan/atau pemutusan relasi antara kartu BPD *Card* dengan rekening nasabah yang disebabkan oleh permintaan nasabah, penutupan rekening, maupun penutupan secara sistem komputer Bank.

(2) Penutupan.....



- (2) Penutupan rekening atas permintaan nasabah maupun secara sistem komputer Bank yang memiliki relasi dengan kartu BPD *Card* maka secara otomatis akan menutup fasilitas kartu BPD *Card* dimaksud.
- (3) Apabila kartu BPD *Card* terrelasi lebih dari satu rekening, maka ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (2) Pasal ini berlaku bilamana penutupan rekening dilakukan terhadap rekening *primary account* nasabah.
- (4) Selain sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) Pasal ini, penutupan kartu BPD *Card* juga dilakukan secara sistem komputer Bank apabila berstatus beku/*freeze* dan/atau saldo rekening nasabah tidak mencukupi untuk dipotong/didebet biaya fasilitas kartu BPD *Card* selama 3 (tiga) bulan berturut-turut.
- (5) Dalam hal nasabah sudah tidak menghendaki untuk menggunakan fasilitas kartu BPD *Card*, maka nasabah tersebut dapat mengajukan permohonan penutupan kartu BPD *Card* dengan ketentuan sebagai berikut:
- Menunjukkan asli buku tabungan nasabah;
 - Menyerahkan asli dan salinan Bukti Identitas Diri (KTP-el atau Paspor);
 - Menyerahkan kartu BPD *Card* yang akan ditutup;
 - Mengisi formulir Aplikasi Penutupan BPD *Card* dengan lengkap dan benar.
- (6) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (5) Pasal ini tidak berlaku bagi nasabah pemegang kartu BPD *Card Student Series* selama nasabah tersebut masih tercatat/berstatus sebagai siswa/mahasiswa dari sekolah/ perguruan tinggi mitra.
- (7) Ketentuan sebagaimana ayat (5) Pasal ini tidak berlaku bagi nasabah pemegang kartu BPD *Card Professional Series* selama nasabah tersebut masih tercatat/berstatus sebagai karyawan/pegawai dari instansi/perusahaan mitra.
- (8) Ketentuan sebagaimana ayat (5) Pasal ini tidak berlaku bagi nasabah pemegang kartu BPD *Card Co-Branding Series* selama lembaga/instansi dimana nasabah tersebut bernaung masih tercatat/berstatus terikat kerjasama *co-branding* dengan Bank.
- (9) Dalam hal nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card Student Series*, BPD *Card Professional Series* dan BPD *Card Co-Branding Series* sudah tidak menghendaki untuk menggunakan fasilitas kartu BPD *Card* maka nasabah dimaksud wajib memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (5) Pasal ini ditambah dengan dokumen pendukung berupa:
- BPD *Card Student Series*
Menyerahkan fotokopi/salinan ijazah/surat tanda lulus belajar/surat pengunduran diri dan/atau surat penghentian belajar yang diterbitkan oleh sekolah/universitas/lembaga pendidikan tempat nasabah tersebut menuntut ilmu.
 - BPD *Card Professional Series* dan BPD *Card Co-Branding Series*
Menyerahkan fotokopi/salinan Surat Keputusan Pensiun/surat pengunduran diri dan/atau surat penghentian/surat pemutusan hubungan kerja dari lembaga/instansi tempat nasabah tersebut bekerja/bernaung.

(10) Proses





- (10) Proses penutupan kartu BPD *Card* oleh petugas CSR diatur dengan tata cara sebagai berikut:
- Petugas CSR menerima formulir Aplikasi Penutupan BPD *Card* yang telah diisi lengkap dan benar oleh nasabah;
 - Petugas CSR melakukan pengecekan kebenaran dan validitas data pada sistem komputer Bank;
 - Apabila data telah benar dan valid, maka petugas CSR membubuhkan paraf pada berkas dimaksud;
 - Petugas CSR melakukan pengecekan kembali kebenaran dan validitas data serta memperbandingkan dengan data pada sistem komputer Bank, selanjutnya melakukan proses penutupan kartu BPD *Card*;
 - Setelah melakukan *input* proses penutupan kartu BPD *Card*, maka petugas CSR wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:
 - Meminta Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan untuk melakukan *approval input* sebagai *dual control*. Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan wajib mencermati dan memastikan validitas inputan;
 - Memberikan informasi kepada nasabah terkait dengan pengenaan biaya administrasi penutupan kartu BPD *Card*, dan;
 - Memberikan informasi kepada nasabah bahwa kartu BPD *Card* telah ditutup sehingga ditarik oleh Bank dan tidak dapat digunakan kembali.

Pasal 24 ***Cleansing Data Kartu BPD Card***

- (1) *Cleansing* data kartu BPD *Card* adalah kegiatan pembersihan dan/atau penghapusan data kartu BPD *Card* pada sistem komputer Bank.
- (2) *Cleansing* data kartu BPD *Card* dapat dilakukan atas permintaan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD *Card* maupun secara regulasi/ketentuan Bank.
- (3) Terhadap kartu BPD *Card* yang dilakukan *cleansing* maka secara sistem komputer Bank data kartu dimaksud harus dihapus secara permanen sehingga tidak dapat digunakan kembali untuk bertransaksi, serta status rekening nasabah tersebut menjadi rekening tanpa kartu.
- (4) Pada saat pelaksanaan *cleansing* data kartu BPD *Card*, petugas Bank wajib melakukan pemberitahuan kepada nasabah dengan cara sebagai berikut:
- Petugas Bank dapat melakukan pemberitahuan melalui surat/*email blast* dan/atau media lain kepada nasabah yang akan dilakukan *cleansing*;
 - Petugas Bank dapat menelepon nasabah yang akan dilakukan *cleansing*;
 - Dapat melakukan pengumuman/pemberitahuan melalui layar ATM dan/atau media komunikasi lainnya.

(5) Kriteria.....

	✓	T	X
--	---	---	---



- (5) Kriteria kartu BPD *Card* yang dapat dilakukan *Cleansing* sebagai berikut:
 - a. Kartu BPD *Card* yang sudah jatuh tempo/expired;
 - b. Kartu BPD *Card* dilaporkan hilang oleh nasabah pemilik/pemegang kartu;
 - c. Rekening induk/terrelasi dengan kartu telah dilakukan penutupan, baik atas perintah/permintaan nasabah sendiri maupun oleh sistem komputer Bank;
 - d. Rekening tabungan dan/atau giro perorangan yang dikategorikan sebagai rekening pasif sesuai ketentuan/regulasi internal Bank, dan;
 - e. Rekening nasabah dalam status tidak aktif.
- (6) Terhadap nasabah yang kartu BPD *Card* miliknya telah dilakukan *cleansing* namun kembali memohon/menginginkan fasilitas kartu BPD *Card*, maka proses yang diberlakukan adalah penerbitan/pembukaan kartu BPD *Card* baru, bukan penggantian kartu BPD *Card*.
- (7) Kartu BPD *Card* yang telah dilakukan *cleansing* dilaporkan oleh Bank pada laporan LKPBU dan/atau format laporan lainnya sebagai penutupan kartu (bukan penggantian kartu), sehingga akan mengurangi jumlah kartu BPD *Card* yang beredar.
- (8) Pelaporan jumlah kartu beredar yang dilaporkan di LKPBU dan laporan manual progres SNTC dilakukan oleh Divisi *Operation* dan/atau unit kerja berkompeten yang membidangi.

Pasal 25 Unit Pengelola

- (1) Unit kerja *Card Center* bertugas sebagai pengelola kartu BPD *Card* sesuai sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
- (2) Unit kerja Kantor Pusat yang mengelola kartu BPD *Card* terdiri dari:
 - a. Unit kerja *Card Center* Kantor Pusat
Menjalankan operasionalisasi mulai pukul 08.00 WIB - 16.00 WIB hari Senin sampai dengan Jumat, pada hari Sabtu operasionalisasi mulai pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB;
 - b. Petugas Operator TSI dibawah Divisi TSI
Beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari, termasuk hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur/Hari Raya/hari yang diliburkan Pemerintah;
 - c. *Call Center* Bank Jateng nomor 14066
Dibawah naungan Sekretaris Perusahaan, beroperasi 24 (dua puluh empat) jam setiap hari, termasuk hari Sabtu, Minggu dan Hari Libur/Hari Raya/hari yang diliburkan Pemerintah.
- (3) Unit kerja Kantor Pusat mengelola kartu BPD *Card* selama 24 (dua puluh empat) jam dengan ketentuan:
 - a. Pelaporan pemblokiran kartu BPD *Card* yang terjadi dalam rentang waktu jam kerja dilayani oleh unit kerja *Card Center*;

b. Pengaduan.....

 A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Bank Jateng".



- b. Pengaduan transaksi dan permohonan pemblokiran kartu BPD Card juga dapat dilakukan dengan menghubungi *Call Center* nomor 14066 didalam maupun diluar jam kerja.
- (4) Sistem dan prosedur pengelolaan kartu BPD Card seperti pencetakan, proses distribusi, laporan kehilangan, laporan kerusakan, pemblokiran, pengambilan maupun penutupan kartu sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 26

Pengaduan/Komplain Nasabah

- (1) Pengaduan/komplain nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card dalam kaitan digunakan transaksi terdapat kegagalan sehingga menyebabkan nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card merasa tidak nyaman. Transaksi gagal yang dimaksud adalah terdapat perbedaan/ketidakcocokan antara jumlah tagihan dengan jumlah uang yang diterima pada saat melakukan transaksi di mesin ATM/CDM/EDC/mesin transaksi kas lainnya milik Bank maupun milik Bank kerja sama atau pada proses debit jaringan kerja sama, antara lain:
 - a. Transaksi gagal atau uang tidak keluar dari mesin ATM namun rekening nasabah tetap terdebit;
 - b. Jumlah uang yang keluar dari mesin ATM tidak sesuai dengan transaksi yang tercetak pada kertas struk/resi;
 - c. Pembatalan transaksi di debit jaringan kerja sama namun tetap mendebet rekening nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card;
 - d. Pendebetan transaksi debit jaringan kerja sama tidak sesuai dengan transaksi nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card;
 - e. Pengaduan lain yang bersifat masukan atau kritikan bagi pengembangan layanan kartu BPD Card.
- (2) Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu wajib memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan/komplain pada saat nasabah mengajukan pengaduan/komplain dan mengarsip seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan/komplain.
- (3) Pengaduan/komplain nasabah dapat disampaikan kepada petugas CSR diseluruh unit kerja operasional Bank.
- (4) Penyampaian pengaduan/komplain nasabah sebagaimana dimaksud ayat (3) Pasal ini dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan.
- (5) Penyampaian pengaduan/komplain nasabah secara lisan yang diterima oleh petugas Bank wajib dilakukan penelitian untuk memastikan validitas dan keabsahan aduan. Dan untuk selanjutnya pengaduan/komplain dimaksud dapat di serahkan kepada petugas CSR untuk dilakukan tindak lanjut atas pengaduan/komplain dimaksud.

(6) Setiap.....


- (6) Setiap pengaduan/komplain yang diajukan baik secara tertulis maupun lisan wajib dicatat oleh petugas CSR dan dipelihara dengan rapi dan tertib, kepada nasabah bersangkutan diberikan bukti tanda terima pengaduan/komplain yang ditandatangani petugas Bank yang menerima pengaduan/komplain. Bukti penerimaan atas pengaduan/komplain nasabah/pemegang kartu BPD Card paling sedikit memuat:
- Nomor registrasi pengaduan/komplain;
 - Tanggal penerimaan pengaduan/komplain;
 - Nama nasabah dan nomor kartu BPD Card;
 - Nomor telepon dan/atau media komunikasi lainnya (*whatsapp/telegram*, dll) nasabah yang aktif;
 - Nama petugas Bank yang menerima pengaduan/komplain,dan;
 - Uraian/deskripsi kronologis singkat.
- (7) Pengaduan/komplain nasabah/pemegang kartu BPD Card yang diajukan secara tertulis wajib diselesaikan kantor Bank melalui Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan/komplain.
- (8) Penyelesaian pengaduan/komplain sebagaimana dimaksud ayat (7) Pasal ini dapat diperpanjang (lebih dari 7 hari kerja), apabila:
- Kantor Bank menerima pengaduan/komplain tidak sama dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala penyelesaian antara Bank dengan nasabah dimaksud;
 - Transaksi yang diadukan oleh nasabah/pemegang kartu BPD Card memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen - dokumen tertentu atau terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali Bank, misalnya adanya keterlibatan pihak ketiga/*switching* diluar Kantor Bank dalam transaksi yang dilakukan nasabah.
- (9) Dalam hal penyelesaian pengaduan/komplain sebagaimana dimaksud ayat (7) Pasal ini melibatkan pihak ketiga/*switching*, maka penyelesaian pengaduan/komplain dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja, dengan catatan penyampaian pengaduan/komplain oleh nasabah tidak melebihi 7 (tujuh) hari kalender sejak tanggal terjadinya kendala transaksi.
- (10) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan/komplain sebagaimana dimaksud ayat (8) Pasal ini diberitahukan secara tertulis kepada nasabah sebelum jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja berakhir, dan disertai dengan penjelasan mengenai alasan yang mendasari perpanjangan dimaksud. Apabila pengaduan/komplain telah dapat diselesaikan sesuai batas waktu yang ditentukan di atas, Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu menyampaikan kepada nasabah dimaksud dengan informasi minimal memuat nomor registrasi pengaduan, permasalahan yang diadukan dan hasil penyelesaian disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

(11) Pengaduan.....



- (11) Pengaduan/komplain nasabah yang diajukan secara lisan langsung ditindaklanjuti kantor Bank melalui petugas terkait yang berkompeten dan diselesaikan paling lama 2 (dua) hari kerja sejak pengaduan/komplain diterima. Apabila pengaduan/komplain tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu tersebut, maka Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu wajib meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan/komplain secara tertulis. Hasil penyelesaian pengaduan/komplain disampaikan kepada nasabah dengan paling sedikit memuat informasi nomor registrasi pengaduan, permasalahan yang diadukan dan hasil penyelesaian disertai penjelasan dan alasan yang cukup.
- (12) Apabila materi pengaduan/komplain bukan merupakan kewenangan Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu tempat nasabah mengalami permasalahan/kendala, maka untuk penanganan dan penyelesaian pengaduan/komplain dapat dikordinasikan kepada Pemimpin Cabang Koordinator atau Kantor Pusat melalui Divisi dan/atau unit kerja berkompeten yang membidangi.
- (13) Tata cara dan prosedur pengaduan/komplain nasabah kepada Bank atas penggunaan kartu BPD *Card* dilakukan sebagai berikut:
- Nasabah menyampaikan pengaduan/komplain secara tertulis atau lisan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Nama nasabah;
 - Alamat nasabah;
 - Nomor telepon dan/atau media komunikasi lainnya (*whatsapp*, *telegram*, dll) nasabah yang aktif;
 - Uraian/deskripsi kronologis singkat;
 - Tempat, tanggal dan waktu kejadian, serta;
 - Dilampiri dengan salinan/fotokopi Bukti Identitas Diri (KTP-el/Paspor) dan bukti pendukung transaksi, seperti: kertas struk transaksi, salinan/fotokopi buku tabungan (*passbook*), bukti lain yang dapat membuktikan atau mendukung permasalahan dimaksud (hanya untuk pengaduan/komplain secara tertulis).
 - Prosedur petugas Bank pada saat menerima pengaduan/komplain nasabah, baik secara tertulis maupun lisan, dengan cara sebagai berikut:
 - Apabila pengaduan/komplain diajukan secara tertulis:
 - Meneliti validitas dan keabsahan informasi/dokumen pada surat/tulisan pengaduan/komplain. Jika belum lengkap dapat meminta informasi tambahan pada nasabah bersangkutan melalui telepon atau media komunikasi lainnya (*whatsapp*, *telegram*, dll), sekaligus memberikan penjelasan perihal prosedur penyelesaian pengaduan/komplain nasabah;
 - Mencatat surat/dokumen/berkas pengaduan/komplain yang masuk pada register pengaduan/komplain nasabah;

c) Menyampaikan

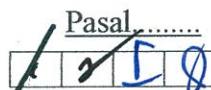


- c) Menyampaikan/mengirim surat tanda terima pengaduan/komplain kepada nasabah yang bersangkutan sesuai katentuan yang berlaku;
 - d) Surat/dokumen/berkas pengaduan/komplain selanjutnya disampaikan kepada fungsi umum/kesekretariatan untuk dicatat sebagai surat masuk Kantor Bank dan disampaikan kepada Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu/Pejabat pengganti setara guna memperoleh disposisi sebagai dasar legal struktural untuk melakukan tindakan lebih lanjut;
 - e) Surat/dokumen/berkas pengaduan/komplain setelah mendapat disposisi Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu/Pejabat pengganti setara untuk dipelajari, dipahami dan dikaji permasalahan yang diadukan oleh nasabah dengan batas waktu penyelesaiannya;
 - f) Hasil penyelesaian dilaporkan kepada Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu/Pejabat pengganti setara, selanjutnya disampaikan secara tertulis kepada nasabah yang mengadu/komplain;
 - g) Bawa permasalahan yang diadukan nasabah tidak dapat segera ditindaklanjuti penyelesaiannya atau tidak dapat ditangani sendiri, dan memerlukan pengecekan/penelitian atau koordinasi dengan pihak lain lebih mendalam, maka Kantor Cabang/Cabang Pembantu menyampaikan surat perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan/komplain kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - h) Apabila permasalahan telah diselesaikan, hasil penyelesaian dilaporkan kepada Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu/Pejabat pengganti setara, selanjutnya disampaikan secara tertulis kepada nasabah yang melakukan pengaduan/komplain;
 - i) Dalam hal terjadi pengaduan/komplain nasabah pemilik/pemegang kartu BPD Card dilakukan di luar hari dan jam kerja, maka kepada petugas *security*/satuan pengaman (Satpam) Kantor Bank wajib menerima pengaduan/komplain dimaksud, selanjutnya pada hari dan jam kerja berikutnya disampaikan kepada petugas CSR.
2. Apabila pengaduan/komplain diajukan secara lisan:
- a) Meneliti validitas dan keabsahan informasi yang disampaikan kepada Petugas Bank oleh nasabah secara lisan, melalui telepon atau melalui media komunikasi lainnya;
 - b) Petugas Bank memberikan penjelasan perihal tata cara dan prosedur penyelesaian pengaduan/komplain kepada Nasabah;
 - c) Mencatat informasi lisan dimaksud pada register pengaduan/komplain Nasabah dengan muatan pencatatan sebagaimana dimaksud huruf (b) ayat ini;

d) Memberi

 58

- d) Memberi informasi atau penjelasan kepada nasabah baik secara langsung pada saat tatap muka, telepon atau media komunikasi lainnya perihal pengaduan/komplain telah diterima Bank;
- e) Pengaduan/komplain selanjutnya disampaikan/dilaporkan kepada Petugas CSR untuk selanjutnya dilakukan kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Unit Pelayanan/Pejabat pengganti setara guna memperoleh arahan penyelesaian permasalahan;
- f) Setelah memperoleh arahan dari pejabat dimaksud, apabila permasalahan yang diadukan nasabah dapat segera/langsung ditindaklanjuti penyelesaiannya atau dapat ditangani sendiri, maka Petugas Bank yang berkompeten langsung menyelesaikannya;
- g) Hasil penyelesaian dilaporkan kepada Pimpinan Cabang/Pimpinan Cabang Pembantu/Pejabat pengganti setara, selanjutnya disampaikan kepada nasabah yang melakukan pengaduan/komplain melalui komunikasi langsung/tatap muka, maupun melalui telepon atau media komunikasi lainnya;
- h) Apabila permasalahan yang diadukan nasabah tidak dapat segera ditindaklanjuti penyelesaiannya atau tidak dapat ditangani sendiri, dan memerlukan pengecekan/penelitian atau koordinasi dengan pihak lain lebih mendalam, maka Kantor Cabang/Cabang Pembantu menyampaikan surat perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan/komplain kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- i) Dalam menyelesaikan permasalahan sebagaimana dimaksud di atas, petugas CSR dapat melakukan koordinasi kepada Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi *Customer Service*/Kepala Unit Pelayanan dan/atau Kantor Pusat sesuai fungsi yang mewajibkan;
- j) Apabila permasalahan telah diselesaikan, maka hasil penyelesaian dilaporkan kepada Pimpinan Cabang/Pimpinan Cabang Pembantu atau Pejabat pengganti setara, selanjutnya disampaikan secara tertulis kepada nasabah yang melakukan pengaduan/komplain;
- k) Dalam hal terjadi pengaduan/komplain nasabah dilakukan di luar hari dan jam kerja, maka kepada Petugas *Security*/Satuan Pengaman (Satpam) Kantor Bank berkewajiban menerima dan mencatat pengaduan/komplain dimaksud dengan muatan materi pencatatan sebagaimana dimaksud huruf a ayat ini, dan di hari dan jam kerja selanjutnya disampaikan kepada Petugas CSR. Petugas CSR yang menerima surat/dokumen/berkas pengaduan/komplain memprosesnya sesuai ketentuan dan tata cara penyelesaian pengaduan/komplain nasabah sebagaimana diatur pada pasal ini.

Pasal.....


**Pasal 27
Lain-Lain**

- (1) Pemimpin Cabang/Pemimpin Cabang Pembantu beserta seluruh jajaran yang terkait dan berkompeten dalam pengelolaan kartu BPD *Card* wajib memahami dan melaksanakan pengaturan di atas dengan benar dan tertib, sehingga dapat menghindari *fraud* dan potensi risiko penyalahgunaan kartu BPD *Card* dan/atau PIN.
- (2) Penyampaian laporan operasionalisasi dan pengelolaan kartu BPD *Card* secara berkala kepada regulator/otoritas berwenang dilakukan oleh Divisi dan/atau unit kerja berkompeten melaksanakan hal tersebut sesuai ketentuan yang berlaku.
- (3) Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Surat Keputusan Direksi ini akan diatur lebih lanjut oleh Direksi atau surat Divisi *Operation* dengan persetujuan Direksi.

**Pasal 28
Penutup**

- (1) Dengan berlakunya Surat Keputusan ini maka:
 - a. Surat Keputusan Direksi Nomor 0157/HT.01.01/2017 tentang BPD *Card*;
 - b. Surat Keputusan Direksi Nomor 0603/HT.01.01/2019 tentang Perubahan Atas Surat Keputusan Direksi Nomor 0157/HT.01.01/2017 tanggal 28 April 2017 tentang BPD *Card*;
 - c. Surat Edaran Direksi Nomor 1265/HT.01.02/JJL/2020 perihal Penegasan Implementasi Kartu *Co-Branding* Taspen *Smart Card* Untuk Para Nasabah Peserta Pensiun PT Taspen (Persero).dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Surat Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 16 Juni 2021

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH**
 



DWI AGUS PRAMUDYA
Direktur Keuangan



ONY SUHARSONO
Direktur Kepatuhan & Manajemen Risiko

Lampiran 1 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

BATASAN LIMIT TRANSAKSI KARTU BPD CARD

1. *Platinum*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 25.000.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 50.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 50.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

2. *Gold*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 10.000.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

3. *Silver*

a. Umum

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 7.500.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

b. *Student Series*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 7.500.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

[Signature]

c. *Professional Series*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 7.500.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

d. *Co-Branding Series*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 7.500.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

e. *Trendsetter/Tematik*

Transaksi	Nominal
Penarikan Tunai di mesin ATM	s/d Rp 7.500.000,00
Debit di Mesin EDC Prima	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank	s/d Rp 25.000.000,00
Transfer di ATM Bank Kerjasama	s/d Rp 25.000.000,00

Lampiran 2 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

**SURAT PERMOHONAN PEMBUATAN KARTU BPD CARD BERNAMA/
PEMBUATAN KARTU BPD CARD BERNAMA ULANGAN
DAN PENGAJUAN PIN BARU/LAMA*)**

Nomor :/...../.....
Sifat :
Lampiran :
Perihal :
.....

.....,
Kepada :
Yth. Kepala Divisi *Operation*
Up. Card Center
Bank Jateng
Di –
SEMARANG

Dengan Hormat,

Menunjuk ketentuan tentang BPD *Card*, dengan ini kami sampaikan surat permohonan perihal sebagaimana tersebut diatas, bersama kami lampirkan data – data pendukung sebagai berikut:

1. Formulir Pembukaan kartu ATM BPD *Card*;
2. Fotokopi Bukti Identitas Diri (KTP-el atau paspor);
3. Daftar pemohon pembuatan kartu bernama BPD *Card*/pembuatan kartu BPD *Card* ulangan/Pengajuan PIN baru/lama.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH
Cabang/Cabang Pembantu.....

.....
Pemimpin

*) coret yang tidak perlu



Lampiran 3 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

**DAFTAR PEMOHON PEMBUATAN KARTU BPD CARD BERNAMA/
KARTU BPD CARD BERNAMA ULANGAN
DAN PENGAJUAN PIN BARU/LAMA*)**

No.	Nama Lengkap Pemohon	Jenis Kartu BPD Card	Nomor Rekening	Nama Tercetak Pada Kartu BPD Card	Keterangan
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
dst.					

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH
Cabang/Cabang Pembantu.....

.....
Pemimpin

*) coret yang tidak perlu

Lampiran 4 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

**SURAT PERNYATAAN
PENOLAKAN FASILITAS KARTU BPD CARD**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Tempat/Tanggal Lahir :
Alamat :
No. Telp/HP/Whatsapp :
E-mail :
Pekerjaan :

Untuk dan atas nama diri saya sendiri, dengan ini menyatakan bahwa saya tidak bersedia menerima fasilitas kartu BPD Card yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang/Cabang Pembantu dikarenakan

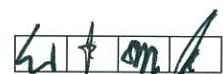
Selanjutnya saya bersedia menerima seluruh konsekuensi sebagai akibat penolakan pemberian fasilitas kartu BPD Card, termasuk namun tidak terbatas apabila PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menolak menjalankan transaksi yang saya perintahkan karena tidak adanya kartu BPD Card sebagai media verifikasi transaksi yang ditetapkan oleh Bank.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....,
Saya yang menyatakan,

Materai Rp 10.000,00

.....
(Tanda tangan & Nama terang)



Lampiran 5 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

BERITA ACARA **PEMUSNAHAN KARTU BPD CARD**

Pada hari ini, tanggal ... bulan ... tahun, yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama :
Jabatan : Petugas CSR
Alamat :
2. Nama :
Jabatan : Kepala Seksi/Kepala Unit Pelayanan
Alamat :

Bertempat di, telah dilakukan pemusnahan kartu BPD Card dengan cara menggunting/merajang kartu. Dengan rincian kartu sebagai berikut:

No.	No. Kartu BPD Card	Jenis Kartu	Keterangan
1.			
2.			
dst.			

Dengan demikian kartu BPD Card tersebut telah dinyatakan musnah dan tidak berlaku.

Demikian Berita Acara Pemusnahan ini dibuat berdasarkan keadaan yang sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Seksi/Kepala Unit Pelayanan

Petugas CSR

.....
.....
Mengetahui,
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH
Cabang/Cabang Pembantu.....

.....

Lampiran 6 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

**SURAT PERMOHONAN
PEMBUKAAN BLOKIR KARTU BPD CARD**

Kepada:
Yth. Bank Jateng
Kantor Cabang/Cabang Pembantu.....
Di –
.....

Pada hari ini, tanggal ... bulan ... tahun, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :
Tempat/Tanggal Lahir :
Alamat :
No. Telp/ No. Whatsapp :
Email :
Pekerjaan :

Memohon kepada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang/Cabang
Pembantu untuk melakukan Pembukaan Blokir kartu BPD Card atas nama
..... dengan nomor kartu hal tersebut dikarenakan
.....

Demikian surat permohonan ini saya buat, atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

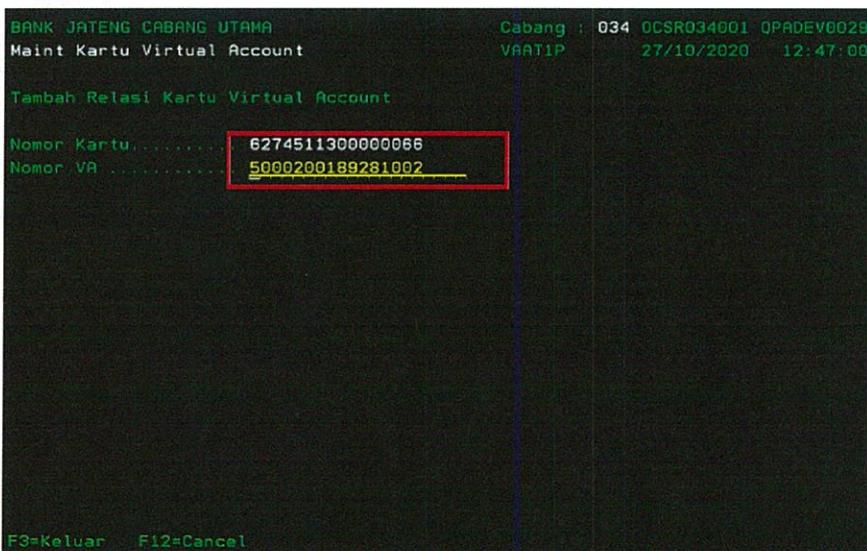
.....
(Tanda tangan & Nama
terang)



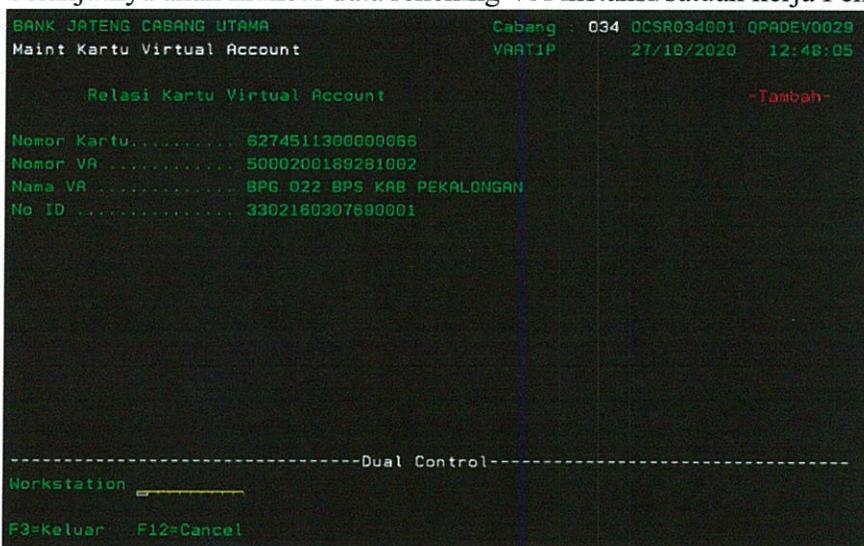
Lampiran 7 : Surat Keputusan Direksi
PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah
Nomor : 0235 /HT.01.01/OPR/2021
Tanggal : 16 Juni 2021

PETUNJUK TEKNIS RELASI KARTU BPD CARD DENGAN REKENING VIRTUAL ACCOUNT PEMERINTAH

1. Petugas CSR login green screen dan mengakses menu “Maintenance Kartu ATM Virtual Account”.
2. Input 16 (enam belas) digit nomor kartu BPD Card dan nomor VA, kemudian tekan tombol “Enter”.



3. Selanjutnya akan muncul data rekening VA instansi/satuan kerja Pemerintah.



dit m/

4. Pada proses ini membutuhkan otorisasi/override dari Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi Customer Service/Kepala Unit Pelayanan. Proses otorisasi/override ini dapat dilakukan melalui *onsite* maupun *offsite*.
5. Dalam proses otorisasi/override *onsite*, Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi Customer Service/Kepala Unit Pelayanan melaukan otorisasi/override dari *workstation* petugas CSR, caranya adalah dengan memposisikan kursor pada *field workstation* kemudian tekan tombol “Enter”.
6. Sedangkan dalam proses otorisasi/override *offsite*, petugas CSR mengisi *field workstation* dengan nama *workstation* Kepala Seksi Pelayanan/Kepala Seksi Customer Service/Kepala Unit Pelayanan selanjutnya tekan tombol “Enter”.
7. Setelah proses otorisasi/override selesai, pastikan proses relasi kartu BPD *Card* dengan rekening VA instansi/satuan kerja Pemerintah telah berhasil.

