

# Syarat dan Ketentuan Kartu Kredit HSBC



## Daftar Isi

### Table of Contents

PERJANJIAN PEMEGANG KARTU.....	3	CARDHOLDER AGREEMENT.....	23
1 MENYETUJUI PERJANJIAN.....	3	1 ACCEPTING THE AGREEMENT .....	23
2 PENERBITAN DAN PENERIMAAN KARTU .....	3	2 ISSUANCE AND ACCEPTANCE OF CARDS .....	23
3 PENGGUNAAN KARTU .....	4	3 USING THE CARD.....	24
4 PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER / NOMOR IDENTIFIKASI PRIBADI ("PIN").....	5	4 PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER ("PIN").....	25
5 ONE TIME PASSWORD ("OTP") .....	6	5 ONE TIME PASSWORD ("OTP").....	25
6 PAGU KREDIT.....	6	6 CREDIT LIMIT.....	25
7 BIAYA DAN KONVERSI MATA UANG LUAR NEGERI .....	7	7 OVERSEAS CHARGES AND CURRENCY CONVERSION .....	26
8 TRANSAKSI ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI) .....	7	8 AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TRANSACTION.....	26
9 KARTU YANG HILANG/DICURI DAN TRANSAKSI TIDAK SAH.....	7	9 LOST/STOLEN CARD AND UNAUTHORIZED TRANSACTION.....	27
10 BIAYA .....	8	10 FEES.....	27
11 TAGIHAN REKENING KARTU.....	8	11 ACCOUNT STATEMENT .....	28
12 PEMBAYARAN .....	10	12 PAYMENT .....	29
13 PEMBEEKUAN SEMENTARA, PEMBATALAN, ATAU PENGAKHIRAN.....	11	13 SUSPENSION, CANCELLATION, OR TERMINATION .....	30
14 PEMBERIAN KUASA DAN PENGANTIAN ATAS BIAYA TELEPON, TELEPON GENGAM, TELEX, DAN FAKSIMILI.....	13	14 AUTHORIZATION AND INDEMNITY FOR TELEPHONE, MOBILE PHONE, TELEX AND FACSIMILE INSTRUCTION.....	31
15 PENGUNGKAPAN INFORMASI.....	13	15 DISCLOSURE OF INFORMATION.....	32
16 PEMBATAAN TANGGUNG JAWAB.....	14	16 LIMITATION OF LIABILITY.....	32
17 UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU .....	14	17 GOVERNING LAW .....	32
18 PENYERAHAN HAK OLEH BANK .....	14	18 ASSIGNMENT BY BANK.....	32
19 PENGANTIAN ALAMAT/DATA KORESPONDENSI .....	14	19 CHANGE OF ADDRESS/CONTACT DETAILS .....	33
20 PEREKAMAN INSTRUKSI MELALUI TELEPON .....	14	20 RECORDING THE TELEPHONE INSTRUCTIONS.....	33
21 PERUBAHAN.....	15	21 AMENDMENT.....	33
22 KEWENANGAN .....	15	22 AUTHORIZATION.....	33
23 BAHASA .....	15	23 LANGUAGE.....	34
24 PERSYARATAN DAN KETENTUAN UMUM.....	15	24 GENERAL TERMS AND CONDITIONS.....	34
25 KESELURUHAN PERJANJIAN .....	15	25 ENTIRE AGREEMENT .....	34
26 KERAHASIAAN.....	16	26 CONFIDENTIALITY.....	34
27 PENANGANAN KELUHAN DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN.....	16	27 COMPLAINT HANDLING AND DISPUTE SETTLEMENT.....	34
28 KOMUNIKASI KEPADA PEMEGANG KARTU .....	17	28 COMMUNICATION TO THE CARDHOLDERS.....	35
29 PERNYATAAN .....	17	29 STATEMENT.....	35
30 KESESUAIAN DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU.....	17	30 CONFORMITY WITH APPLICABLE REGULATION.....	35
31 LAMPIRAN I: PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH PT BANK HSBC INDONESIA ("HSBC").....	17	31 APPENDIX I: COLLECTION AND USE OF CUSTOMER INFORMATION PT BANK HSBC INDONESIA ("HSBC").....	35

## Perjanjian Pemegang Kartu

Sebelum Anda ("Pemegang Kartu") menggunakan kartu yang diterbitkan oleh PT Bank HSBC Indonesia ("Bank") seperti kartu kredit HSBC Premier MasterCard, Visa Signature, Visa Platinum, Visa Platinum Cash Back, Visa and Mastercard Gold atau Classic Credit Card yang diterbitkan oleh Bank ("Kartu"), mohon agar Pemegang Kartu membaca dengan teliti Perjanjian Pemegang Kartu ini ("Perjanjian") beserta seluruh informasi terkait Kartu yang telah disampaikan oleh Bank. Dengan menggunakan Kartu, Pemegang Kartu menerima dan terikat pada seluruh Syarat dan Ketentuan dalam Perjanjian ini berikut dengan lampirannya serta informasi yang telah disampaikan oleh Bank.

Kartu ini diterbitkan oleh Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan berikut ini:

### 1 Menyetujui Perjanjian

- 1.1 Sebelum menggunakan Kartu, Pemegang Kartu wajib membaca dengan teliti Perjanjian Pemegang Kartu ini ("Perjanjian") beserta seluruh informasi terkait Kartu yang telah disampaikan oleh Bank. Dengan mengaktifkan dan/ atau menggunakan Kartu, Pemegang Kartu menerima dan terikat pada seluruh Syarat dan Ketentuan dalam Perjanjian ini berikut dengan lampirannya serta informasi yang telah disampaikan oleh Bank.

### 2 Penerbitan dan Penerimaan Kartu

- 2.1 Penggunaan Kartu terbatas hanya oleh Pemegang Kartu dan tunduk pada syarat dan ketentuan Perjanjian ini. Kartu tetap berlaku hingga tanggal berakhir yang tercetak pada Kartu tersebut.
- 2.2 Pemegang Kartu tidak akan mengizinkan orang lain untuk menggunakan Kartu dan Pemegang Kartu wajib pada setiap saat untuk menjaga Kartu dan Personal Identification Number / Nomor Identifikasi Pribadi ("PIN") yang dikeluarkan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Perjanjian ini, dan menjaganya untuk kepentingan pribadi.
- 2.3 Bank akan membuka rekening Kartu atas nama Pemegang Kartu ("Rekening Kartu") dimana nilai beli barang dan jasa penarikan tunai di muka, biaya yang dikenakan karena penggunaan Kartu ("Transaksi Kartu"), kewajiban lain Pemegang Kartu yang timbul berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini serta setiap kerugian yang ditanggung oleh Bank yang timbul dari penggunaan Kartu atau nomor Kartu akan dibebankan. Keterangan atas jumlah yang harus dibayarkan tersebut akan dikirimkan kepada Pemegang Kartu pada alamatnya yang terakhir diketahui dan keterangan tersebut dianggap telah diterima oleh Pemegang Kartu 7 (tujuh) hari kalender setelah dikirimkan oleh Bank.
- 2.4 Bank dapat mengeluarkan Kartu tambahan ("Kartu Tambahan") kepada orang yang ditunjuk sebagai pemegang Kartu Tambahan ("Pemegang Kartu Tambahan") oleh Pemegang Kartu. Syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini berlaku pula untuk penggunaan Kartu Tambahan kecuali dinyatakan sebaliknya, istilah "Kartu" akan meliputi Kartu beserta Kartu Tambahan dan istilah "Pemegang Kartu" akan meliputi Pemegang Kartu and Pemegang Kartu Tambahan. Pemegang Kartu terikat dengan dan bertanggung jawab atas penggunaan setiap Kartu Tambahan. Pemegang Kartu Tambahan tidak diizinkan menggunakan Automated Teller Machine/Anjungan Tunai Mandiri ("ATM") untuk mengoperasikan Rekening Yang Ditunjuk sebagaimana dimaksud dalam ayat 8.a Perjanjian ini, kecuali jika Pemegang Kartu Tambahan merupakan penandatangan yang ditunjuk atas Rekening Yang Ditunjuk tersebut. Selain hak dan kewenangan kuasa lainnya berdasarkan Perjanjian ini, Bank dapat membatalkan Kartu Tambahan pada setiap waktu



dengan pemberitahuan tertulis 14 (empat belas) hari kalender sebelumnya pada Pemegang Kartu, dan dapat meminta dikembalikannya Kartu Tambahan. Pemegang Kartu baik bersama-sama ataupun sendiri-sendiri bertanggung jawab atas segala Transaksi Kartu yang dilakukan dengan Kartu Tambahan.

- 2.5 Apabila Pemegang Kartu berhalangan, maka Bank akan memberikan Kartu pada penerima lainnya di alamat korespondensi nasabah sesuai dengan kebijakan internal Bank.

### **3 Penggunaan Kartu**

- 3.1 Pemegang Kartu harus bertanggung jawab atas segala kredit atau fasilitas lainnya yang diberikan oleh Bank berkenaan dengan Kartu dan untuk semua biaya terkait berdasarkan Perjanjian ini walaupun terjadi pengakhiran hak untuk menggunakan Kartu sebagaimana diatur dalam Syarat dan Ketentuan Perjanjian ini.
- 3.2 Pemegang Kartu harus menandatangani slip penjualan, slip penarikan tunai dimuka atau mempergunakan PIN (sebagaimana berlaku), setiap saat Kartu digunakan oleh Pemegang Kartu dan harus menyimpan salinannya. Salinan slip penjualan atau penarikan tunai dimuka dapat diberikan atas kebijakan Bank dengan biaya tambahan. Pemberian salinan slip penjualan dapat memakan waktu minimum 45 (empat puluh lima) hari kalender setelah adanya permintaan tertulis Pemegang Kartu kepada Bank. Validasi atas transaksi terjadi pada saat penggesekan kartu di mesin EDC, terlepas dari ketersediaan slip penjualan dan/atau ditandatangani atau tidaknya slip penjualan tersebut. Kelalaian Pemegang Kartu untuk menandatangani slip penjualan, slip penarikan tunai dimuka, atau kupon mail order tidak akan melepaskan Pemegang Kartu dari kewajibannya atas hal itu.
- 3.3 Pemegang Kartu harus memberitahu Bank secara tertulis maupun melalui Layanan Phone Banking HSBC, segera setelah adanya perubahan atas pekerjaan, alamat korespondensi, alamat email dan nomor telepon kantor dan/atau telepon genggam.
- 3.4 Bank tidak akan bertanggung jawab atas penolakan mitra dagang untuk menerima Kartu dan Bank juga tidak bertanggung jawab atas barang dan jasa yang diberikan kepada Pemegang Kartu. Keluhan Pemegang Kartu diselesaikan sendiri oleh Pemegang Kartu langsung dengan mitra dagang tersebut. Bank tidak memiliki tanggung jawab apapun berkenaan dengan hal tersebut. Bank akan mengkreditkan Rekening Kartu dengan jumlah pembayaran kembali hanya setelah diterimanya voucher kredit yang dikeluarkan sebagaimana mestinya oleh mitra dagang.
- 3.5 Pemegang Kartu bertanggung jawab penuh atas keamanan dalam penggunaan Kartu untuk transaksi pembelian barang dan/atau jasa secara online melalui situs internet. Pencantuman informasi data Kartu di situs internet untuk melakukan transaksi online adalah bukti yang cukup bahwa Bank telah diberikan instruksi untuk memproses transaksi menggunakan Kartu. Jika Bank meragukan keaslian transaksi atau transaksi internet yang dilakukan dianggap melanggar hukum atau alasan lainnya berdasarkan kebijaksanaan Bank, maka Bank berhak untuk tidak menjalankan transaksi internet tersebut.
- 3.6 Di mana suatu fitur ditawarkan oleh anggota HSBC Group (HSBC Group adalah berarti HSBC Holdings plc dan/atau setiap afiliasi, anak perusahaan, entitas yang terasosiasi dengannya dan setiap cabang dan kantor dari mereka) termasuk Bank termasuk penawaran suatu fasilitas perbankan atau fasilitas kredit, Pemegang Kartu memahami dan menyetujui bahwa setiap pelanggaran olehnya dalam kaitannya dengan satu atau lebih fasilitas tersebut dapat berakibat setiap atau seluruh anggota HSBC Group ini menarik, menunda, membatalkan, mengakhiri atau mengubah setiap atau seluruh fitur yang



ditawarkan atau disediakan oleh mereka. Hal ini juga dapat mengakibatkan Pemegang Kartu harus, antara lain, membayar bunga, biaya, denda dan ongkos yang lebih tinggi dan tidak ada satupun anggota HSBC Group dapat dalam hal apapun bertanggung jawab atau peningkatan pada besarnya bunga, biaya, denda, ongkos dan pengeluaran tersebut oleh Pemegang Kartu atau kewajiban dan tanggung jawab lainnya (baik baru ataupun yang ditambahkan) yang dikenakan kepada Pemegang Kartu.

- 3.7 Segala akibat yang timbul karena kelalaian atau ketidak hati-hatian Pemegang Kartu yang mengakibatkan penggunaan atau penyalahgunaan Kartu oleh pihak lain dengan atau tanpa izin dari pemegang kartu akan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu.

#### **4 Personal Identification Number / Nomor Identifikasi Pribadi ("PIN")**

- 4.1 PIN diberikan oleh Bank kepada Pemegang Kartu dan hanya diketahui oleh Pemegang Kartu, agar Pemegang Kartu dapat melakukan transaksi pembelian barang atau jasa dan transaksi pada ATM sebagaimana tersebut dalam pasal 8.
- 4.2 Pemegang Kartu bertanggung jawab penuh dalam segala situasi atas suatu hal yang berkaitan dengan penggunaan PIN Pemegang Kartu dan setuju untuk setiap saat menjaga keamanan dan kerahasiaan PIN (baik yang diberikan oleh Bank atau PIN pengganti pilihan Pemegang Kartu sendiri) dan Pemegang Kartu tidak akan memberitahukannya kepada orang lain dan harus mengambil semua langkah dan tindak pencegahan yang sewajarnya untuk menjaga kerahasiaan setiap PIN dan untuk mencegah penggunaan tidak sah atas setiap PIN. Bank tidak bertanggung jawab atas setiap kerugian, klaim, ganti rugi, biaya atau pengeluaran yang timbul dari penggunaan PIN Pemegang Kartu untuk melakukan transaksi apapun sehubungan dengan Kartu, kecuali terdapat kesalahan yang nyata yang dilakukan oleh Bank. Sebaiknya Pemegang Kartu tidak menyimpan catatan tertulis apapun berkenaan dengan suatu PIN di tempat atau dengan cara apapun yang memungkinkan pihak ketiga dapat melakukan transaksi menggunakan Kartu.
- 4.3 Setiap transaksi/Instruksi yang dilakukan dengan menggunakan PIN secara mutlak dianggap dilakukan dan disahkan oleh Pemegang Kartu dan dengan demikian mengikat dan menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.
- 4.4 Pemegang Kartu sepakat dan menyanggupi untuk segera melaporkan melalui telepon kehilangan atau disadarinya oleh Pemegang Kartu bahwa PIN telah diketahui oleh atau terjatuh ke tangan orang yang tidak berhak dan kemudian menegaskan laporan tersebut secara tertulis dalam 24 (dua puluh empat) jam sesudah laporan melalui telepon tersebut disampaikan. Bank tidak memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa orang yang melakukan pelaporan kepada Bank adalah sesungguhnya Pemegang Kartu yang bersangkutan akan tetapi akan melakukan upaya yang wajar untuk melaksanakan permintaan tersebut. Sebelum Bank benar-benar telah memblokir pelaksanaan transaksi yang disampaikan dengan menggunakan PIN tersebut, seluruh kehilangan, klaim, kerugian, biaya atau pengeluaran yang berhubungan dengan atau yang timbul daripadanya semata-mata akan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu. Pemberitahuan melalui telepon kepada Bank sebagaimana tersebut di atas tidak dapat ditarik kembali. Catatan waktu Bank atas pemberitahuan melalui telepon tersebut merupakan bukti yang mutlak mengenai waktu dimana Bank benar-benar telah diberitahukan.

## 5 One Time Password ("OTP")

- 5.1 OTP adalah password yang bersifat sementara yang dikeluarkan dan dikirimkan oleh Bank ke perangkat digital atau nomor seluler Pemegang Kartu yang terdaftar di Bank dan hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) kali transaksi dalam waktu terbatas pada transaksi pembelian barang atau jasa secara online melalui situs internet atau transaksi lainnya yang ditentukan oleh Bank.
- 5.2 Setiap transaksi/Instruksi yang dilakukan dengan menggunakan OTP secara mutlak dianggap dilakukan dan disahkan oleh Pemegang Kartu dan dengan demikian mengikat dan menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu.

## 6 Pagu Kredit

- 6.1 Bank akan memberikan pagu kredit gabungan pada Rekening Kartu yang tidak boleh dipakai melebihi pagu kredit gabungan tersebut tanpa persetujuan Bank terlebih dahulu.
- 6.2 Jika Pemegang Kartu melakukan transaksi kartu melebihi pagu kredit gabungan yang diberikan tanpa persetujuan terlebih dahulu dari Bank, Bank dapat atas kebijakannya sendiri, membatalkan Kartu dengan segera tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Kartu dan keseluruhan jumlah tertagih menjadi jatuh tempo dan harus dibayar dengan segera. Untuk Pemegang Kartu dengan cara pembayaran tagihan melalui Instruksi Tetap, Bank akan mendebit keseluruhan jumlah pemakaian Kartu yang melebihi pagu kredit gabungan pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran terdekat setelah terjadinya kelebihan pagu kredit gabungan tersebut.
- 6.3 Bank akan membebaskan suatu biaya pada Rekening Kartu jika Pemegang Kartu melebihi batas pagu kredit gabungan yang diberikan dengan besaran biaya yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan dari waktu ke waktu kepada Pemegang Kartu melalui sarana yang dianggap layak oleh Bank.
- 6.4 Pemegang Kartu dapat melakukan penarikan uang tunai dengan batas penarikan uang tunai sesuai dengan pagu kredit Pemegang Kartu yang berlaku ("Batas Penarikan Uang Tunai"). Bank akan menentukan Batas Penarikan Uang Tunai dengan persentase tetap dari pagu kredit gabungan Pemegang Kartu. Batas Penarikan Uang Tunai akan ditentukan oleh Bank berdasarkan kebijakannya dan diberitahukan dari waktu ke waktu kepada Pemegang Kartu melalui sarana yang dianggap layak oleh Bank.
- 6.5 Dengan memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, Bank dapat meningkatkan atau menurunkan pagu kredit gabungan yang diberikan kepada Rekening Kartu, sesuai dengan kebijakan internal Bank, serta berdasarkan pertimbangan Bank terhadap pola pemakaian dan pembayaran Kartu. Peningkatan atau penurunan pagu kredit gabungan akan diberitahukan Bank kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu. Bank dapat juga mengizinkan Transaksi Kartu yang melebihi pagu kredit gabungan yang diberikan pada Rekening Kartu atau Pemegang Kartu dalam hal mana Pemegang Kartu yang bersangkutan harus bertanggung jawab untuk setiap transaksi yang berkaitan sesuai dengan syarat-syarat Perjanjian ini.
- 6.6 Pemegang Kartu setiap saat dapat mengajukan permohonan kepada Bank untuk meningkatkan pagu kredit gabungan secara sementara atau tetap.

- 6.7 Untuk permohonan kenaikan pagu kredit gabungan secara tetap, Pemegang Kartu wajib melampirkan dokumen yang menunjukkan pendapatan terakhir Pemegang Kartu dan dokumen lain yang diminta oleh Bank (jika ada).
- 6.8 Pemegang Kartu wajib menyerahkan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) terkini apabila total pagu kredit gabungan fasilitas Kartu dan fasilitas pinjaman lainnya yang dimiliki telah melewati batas tertentu sesuai dengan ketentuan terkini dari Bank Indonesia atau otoritas pengawas perbankan Indonesia lainnya.
- 6.9 Bank berhak menyetujui atau menolak permohonan kenaikan pagu kredit gabungan tersebut dan atas permintaan Pemegang Kartu Bank wajib memberitahukan alasan dari penolakan permohonan tersebut.

## **7 Biaya dan Konversi Mata Uang Luar Negeri**

- 7.1 Pemegang kartu mengetahui dan setuju bahwa nilai semua Transaksi Kartu akan dibebankan pada Rekening Kartu dalam mata uang Rupiah. Transaksi Kartu dalam mata uang selain Rupiah, akan didebet Rekening Kartu sesudah dikonversikan ke dalam Rupiah dengan nilai tukar yang ditentukan oleh Mastercard International / Visa International serta biaya nilai tukar yang ditentukan oleh Bank. Pemegang Kartu setuju untuk menanggung resiko apabila terdapat perbedaan kurs dalam pengembalian dan/atau pembatalan transaksi yang menggunakan mata uang asing.

## **8 Transaksi ATM (Anjungan Tunai Mandiri)**

- 8.1 Jika pemegang Kartu diberi wewenang untuk menggunakan Kartu pada ATM milik Bank atau grup HSBC atau kelompok anggota grup HSBC atau anggota VISA atau ATM lain sebagaimana diberitahukan dari waktu ke waktu kepada Pemegang Kartu, Syarat dan Ketentuan tambahan berikut ini akan berlaku:
  - 8.1.1 Pemegang Kartu menerima tanggung jawab sepenuhnya atas segala transaksi yang terjadi karena penggunaan Kartu pada ATM yang menerimanya dan dengan ini memberikan kewenangan kepada Bank untuk mendebet rekening giro/tabungan Pemegang Kartu yang dicantumkan dalam permohonan kartu ("Rekening yang Ditunjuk") atau mendebet Rekening Kartu dengan jumlah penarikan atau transfer yang dilakukan dengan menggunakan Kartu dengan atau tanpa sepengetahuan atau kuasa dan Pemegang Kartu.
  - 8.1.2 Catatan Bank atas transaksi yang diproses dari penggunaan Kartu pada suatu ATM adalah konklusif serta mengikat untuk segala maksud kecuali dapat dibuktikan lain oleh Pemegang Kartu sesuai hukum yang berlaku.
  - 8.1.3 Pemegang Kartu tidak berhak untuk melakukan penarikan melebihi jumlah pagu kredit pada Rekening yang Ditunjuk dan/atau Rekening Kartu.
  - 8.1.4 Bank tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerugian yang timbul baik secara langsung atau tidak langsung dari terjadinya suatu malfungsi/kerusakan Kartu dan atau mesin ATM yang timbul dari kesalahan Pemegang Kartu, ketidakcukupan sementara dana pada mesin ATM tersebut dan lain sebagainya, kecuali yang disebabkan oleh kesalahan berat/serius atau wanprestasi yang disengaja dari pihak Bank.

## **9 Kartu yang Hilang/Dicuri dan Transaksi Tidak Sah**

- 9.1 Kehilangan atau pencurian Kartu harus dilaporkan kepada Bank dengan segera melalui telepon setelah diketahui dan juga ditegaskan secara tertulis dengan segera. Bank



mempunyai hak untuk meminta Pemegang Kartu membuat laporan polisi atas kehilangan atau pencurian Kartu, dimana salinan dari laporan tersebut dikirimkan kepada Bank. Pemegang Kartu bertanggung jawab atas Transaksi Kartu tidak sah yang dilakukan sebelum diterimanya pemberitahuan baik secara tertulis maupun telepon oleh pejabat berwenang dari Bank mengenai kehilangan, pencurian atau penyalahgunaan Kartu. Pemblokiran Kartu akan dilakukan segera setelah pemberitahuan baik secara tertulis maupun telepon diterima oleh pejabat berwenang dari Bank mengenai kehilangan atau pencurian Kartu.

- 9.2 Setelah diterimanya pemberitahuan baik secara tertulis maupun melalui telepon oleh pejabat yang berwenang dari Bank mengenai kehilangan atau pencurian Kartu, Pemegang Kartu tidak lagi bertanggung jawab dengan ketentuan bahwa Pemegang Kartu telah bertindak dengan itikad baik dan dengan perlakuan wajar serta penuh kehati-hatian menjaga Kartu serta dengan segera melaporkan kehilangan kepada Bank. Keputusan mengenai kapasitas pemegang Kartu dalam hal ini berada di tangan Bank dan Bank berhak membatalkan Kartu dan/ atau Kartu Tambahan.
- 9.3 Setelah menerima permintaan dari Pemegang Kartu, Bank atas diskresinya dapat menyetujui untuk mengeluarkan penggantian Kartu yang hilang atau dicuri tersebut yang dikeluarkan berdasarkan pada Syarat dan Ketentuan yang berlaku atas Kartu yang hilang tersebut. Pemegang Kartu menyetujui bahwa Bank dapat membebaskan biaya penggantian/pengurusan Kartu atas Rekening Kartu Pemegang Kartu dengan nominal yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu.
- 9.4 Dengan tidak mengesampingkan ketentuan dalam Perjanjian ini, Pemegang Kartu akan bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita oleh Bank yang timbul dari penggunaan kartu oleh orang yang menguasainya atas persetujuan Pemegang Kartu.

## 10 Biaya

- 10.1 Pemegang Kartu setuju untuk membayar biaya tahunan yang tidak dapat diminta kembali atas Kartu Utama dan Kartu (kartu) Tambahan dengan jumlah yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu. Bank, atas pertimbangannya sendiri, dapat membebaskan biaya tahunan ini untuk jenis kartu tertentu atau Pemegang kartu tertentu, yang mana hal ini akan diberitahukan oleh Bank kepada Pemegang Kartu tersebut.
- 10.2 Bank akan membebaskan suatu biaya administrasi atas setiap jenis transaksi penarikan tunai atau penarikan di muka dan dibebankan pada Rekening Kartu dari Pemegang Kartu, sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku. Jenis transaksi penarikan tunai atau penarikan di muka sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh Bank.
- 10.3 Pemegang Kartu setuju untuk membayar segala biaya keuangan dan/atau biaya yang timbul dalam Rekening Kartu dari Pemegang Kartu dalam jumlah yang ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu.

## 11 Tagihan Rekening Kartu

- 11.1 Tagihan Rekening Kartu akan dikirimkan kepada Pemegang Kartu pada akhir setiap jangka waktu ("Jangka Waktu Penagihan") yang ditetapkan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu, yang memuat:
  - 11.1.1 rincian seluruh jumlah yang terhutang pada Rekening Kartu ("Jumlah Yang Terhutang").

- 11.1.2 pembayaran minimum yang jatuh tempo dihitung pada persentase yang akan ditentukan oleh Bank ("Jumlah Minimum Yang Jatuh Tempo"). Jumlah ini meliputi:
  - a. setiap Jumlah Minimum Yang Jatuh Tempo yang belum dibayarkan dari Jangka Waktu Penagihan sebelumnya;
  - b. nilai transaksi cicilan yang sudah tertagih namun belum terbayar;
  - c. pemakaian melebihi; pagu kredit yang ditetapkan
- 11.1.3 tanggal pada mana pembayaran harus dilakukan kepada Bank ("Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran").
- 11.2 Bank akan segera memberitahukan Pemegang Kartu apabila Bank menemukan adanya suatu kesalahan terkait Rekening Kartu dalam setiap komunikasi kepada Pemegang Kartu antara lain kesalahan yang mempengaruhi Jumlah Yang Terhutang pada tagihan Rekening Kartu berdasarkan pemeriksaan internal Bank. Selanjutnya Bank dapat setiap saat melakukan koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan oleh Bank dan/atau dalam melaksanakan suatu perintah untuk melakukan koreksi tersebut.
- 11.3 Bunga akan dibebankan atas pengambilan tunai dengan persentase yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu, sejak tanggal penarikan tunai di muka dibukukan pada Rekening Kartu hingga jumlah itu dilunasi.
- 11.4 Jika Pemegang Kartu tidak dapat membayar kepada Bank seluruh Jumlah Yang Terhutang pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, sisa yang belum dibayar akan menimbulkan biaya finansial yang dihitung berdasarkan saldo harian rata-rata pada Jangka Waktu Penagihan tersebut dengan nilai yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu. Semua transaksi baru dalam keadaan ini juga akan dibebani biaya sejak tanggal pembukuan pada Rekening Kartu. Biaya tersebut akan didebet pada tanggal terakhir dari Jangka Waktu Penagihan.
- 11.5 Jika Pemegang Kartu tidak dapat membayar Jumlah Minimum Yang Jatuh Tempo pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, Pemegang Kartu akan dibebankan oleh suatu biaya keterlambatan dengan nilai yang ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada pemegang kartu dari waktu ke waktu.
- 11.6 Jika suatu instruksi tetap (standing instruction), cek, giro atau alat pembayaran lain dari Pemegang Kartu tidak dapat dicairkan, Bank atas kebijakannya sendiri dapat membebani Pemegang Kartu suatu biaya finansial dengan nilai yang akan ditentukan oleh Bank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu.
- 11.7 Jika Pemegang Kartu tidak menyetujui suatu biaya yang disebutkan dalam tagihan bulanan, hal tersebut harus diberitahukan kepada Bank dalam waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak tanggal tagihan dicetak. Pemegang Kartu tidak dapat lagi mempertanyakan suatu biaya apabila pemberitahuan kepada Bank melebihi jangka waktu tersebut di atas.
- 11.8 Rincian biaya finansial dan biaya lain yang diberlakukan atas Kartu dan penggunaannya dapat diperoleh dengan suatu permintaan kepada Bank.
- 11.9 Pemegang Kartu mengakui bahwa Bank dapat melaksanakan haknya sebagaimana diatur dalam pasal 13 dibawah ini dalam hal Pemegang Kartu tidak dapat melakukan pembayaran atas Jumlah Minimum Yang Jatuh Tempo pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.
- 11.10 Tanpa mengesampingkan ketentuan-ketentuan di atas dan pasal-pasal lain yang berkaitan yang diatur dalam Perjanjian ini, Bank dapat semata-mata atas kebijakannya sendiri mengkaji ulang secara periodik untuk menentukan Rekening Kartu yang berhak

mendapatkan tingkat bunga yang berbeda dengan tingkat bunga yang secara umum diberlakukan, dengan syarat dan ketentuan yang dari waktu ke waktu ditentukan oleh Bank dan diberitahukan Pemegang Kartu.

## 12 Pembayaran

- 12.1 Pembayaran yang dilakukan oleh Pemegang Kartu akan diterima oleh Bank bila atau setelah Bank menerima pembayaran kewajiban Pemegang Kartu kepada Bank berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini dan dengan tata cara yang akan ditentukan oleh Bank.
- 12.2 Pemegang Kartu akan mendapatkan pemberitahuan dari pihak Bank dengan cara dan metode yang ditentukan oleh Bank apabila terdapat kelebihan pembayaran hingga lebih dari 500 (lima ratus) juta rupiah. Apabila Pemegang Kartu tidak berkenan untuk memanfaatkan kelebihan pembayaran, maka Pemegang Kartu dapat mengambil pilihan untuk mentransfer kelebihan dana tersebut ke rekening tabungan Bank (jika tersedia) atau ke rekening tabungan lainnya dengan nama pemilik yang sama. Pembekuan sementara akan diberlakukan jika dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari sejak komunikasi pertama dilakukan kelebihan pembayaran masih berada diatas ketentuan. Pemegang Kartu dapat mengaktifkan kembali Kartu Kreditnya dengan menghubungi layanan Phone Banking HSBC.
- 12.3 Pemegang Kartu dapat mengeluarkan instruksi tetap untuk menyelesaikan Jumlah Yang Terhutang pada Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, dengan Syarat dan Ketentuan berikut ini:
  - 12.3.1 Pemegang Kartu setuju bahwa Bank tetap berhak untuk menentukan prioritas atas instruksi pendebitan tersebut terhadap cek dan/atau giro yang telah diajukan atau pengaturan lain yang dibuat dengan Bank.
  - 12.3.2 Pemegang Kartu memahami bahwa setiap perubahan dan pembatalan pada instruksi tersebut harus telah diterima oleh Bank selambat-lambatnya satu minggu sebelum Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran berikutnya.
- 12.4 Apabila Pemegang Kartu tidak dapat membayar tagihan dengan tepat waktu atau menunggak pembayaran tagihan, maka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:
  - 12.4.1 Dikenakan biaya keterlambatan pembayaran (lihat di bagian Biaya Kartu Kredit) dalam setiap bulan keterlambatan. Biaya ini dapat diubah oleh Bank dari waktu ke waktu dan akan diberitahukan kepada Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan perubahan sebagaimana diatur dalam Perjanjian ini.
  - 12.4.2 Mendapatkan peringatan dari Bank melalui pihak ketiga jika tidak melakukan dan atau mengabaikan pembayaran pada bulan berikutnya.
  - 12.4.3 Kartu dan/atau fasilitas kredit Bank lainnya (jika ada) akan dibekukan sementara dan tidak dapat digunakan untuk melakukan transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dalam Perjanjian ini dalam jangka waktu yang ditentukan oleh Bank kecuali telah dilakukan pembayaran.
  - 12.4.4 Seluruh data Pemegang Kartu termasuk status kelancaran pembayaran, akan dilaporkan secara bulanan kepada Bank Indonesia melalui Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).
  - 12.4.5 Pagu kredit Kartu dapat diturunkan dan suku Bunga dapat dinaikkan bila penunggakan berlanjut.
  - 12.4.6 Mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu (dan/atau Kartu Tambahan).



### **13 Pembekuan Sementara, Pembatalan, atau Pengakhiran**

- 13.1 Bank dapat membekukan sementara Rekening Kartu dan/atau mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu (dan/ atau Kartu Tambahan) setiap waktu dengan membatalkan Kartu atau menolak untuk mengganti dan karenanya meminta kepada Pemegang Kartu untuk menyelesaikan semua Jumlah Yang Terhutang. Pembekuan sementara atau pengakhiran hak oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam pasal ini, sepanjang tidak ditentukan secara lain dimanapun, akan dilakukan dengan menyampaikan suatu pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah sesuai kebijaksanaan wajar dari Bank, dengan tetap mengindahkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pemegang Kartu dapat mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu (dan/atau Kartu Tambahan) setiap saat dengan pemberitahuan tertulis kepada Bank atau dengan cara lainnya yang dapat diterima oleh Bank.

- 13.2 Seluruh Jumlah Yang Terhutang pada Rekening Kartu Pemegang Kartu yang timbul karena Penggunaan Kartu dan/atau Kartu Tambahan tetapi belum dibayar atau dibebankan pada Rekening Kartu Pemegang Kartu menjadi jatuh tempo termasuk cicilan yang sedang berjalan akan ditagihan secara penuh dan wajib dibayar kepada Bank pada saat berakhirnya atau dibatalkannya Perjanjian ini.
- 13.3 Tanpa mengesampingkan hak-hak Bank lainnya sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian ini, jika Pemegang Kartu tidak dapat membayar kepada Bank seluruh Jumlah Yang Terhutang pada Rekening Kartu Pemegang Kartu, Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu Tambahan setuju bahwa Bank berhak untuk menahan dana yang ditempatkan dalam rekening koran/tabungan/deposito berjangka milik Pemegang Kartu dan Pemegang Kartu Tambahan pada rekening-rekening lainnya pada Bank sebesar seluruh Jumlah Yang Terhutang berikut biaya – biaya yang terkait (apabila ada) dan Pemegang Kartu dan/atau Pemegang Kartu tambahan dengan ini memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet sejumlah dana yang ditahan Bank tersebut untuk tujuan pembayaran kewajiban Pemegang Kartu.
- 13.4 Dengan tidak mengurangi ketentuan Pasal 13.1 Perjanjian ini, Bank dapat membekukan sementara Rekening Kartu, mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu dan/atau Kartu Tambahan tanpa memberitahukan sebelumnya jika (i) karena suatu sebab apapun Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) tidak dapat memenuhi salah satu atau lebih syarat dan ketentuan Perjanjian ini, termasuk namun tidak terbatas pada apabila Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) menyalahgunakan Kartu (dan/atau Kartu Tambahan) dengan cara apapun; (ii) jika Bank, dengan kebijaksanaannya yang wajar, mencurigai adanya penyalahgunaan, penipuan, ilegalitas atau ketidakbenaran dalam transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) baik berkenaan dengan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan Kartu (dan/atau Kartu Tambahan) atau dengan menggunakan kartu kredit lainnya milik Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan); dan karenanya meminta kepada Pemegang Kartu untuk menyelesaikan semua Jumlah Yang Terhutang. Untuk memenuhi pelunasan kembali Jumlah Yang Terhutang, Bank berhak melakukan tindakan-tindakan berikut:

- 13.4.1 memanggil Pemegang Kartu melalui media massa seperti koran, majalah, dan sebagainya; dan/atau
  - 13.4.2 dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kepailitan, mengajukan permohonan pailit terhadap Pemegang Kartu melalui pengadilan Niaga; dan/atau
  - 13.4.3 meminta pembayaran melalui pihak ketiga dan/atau dengan cara-cara lain yang dianggap layak oleh Bank; dan/atau
  - 13.4.4 Pemegang Kartu bertanggung jawab untuk mengganti seluruh biaya, ongkos, dan pengeluaran yang dikeluarkan oleh Bank termasuk biaya jasa hukum secara penuh.
- 13.5 Bank dapat membekukan sementara Rekening Kartu dan mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu (dan/atau Kartu Tambahan) jika status atau kondisi keuangan Pemegang Kartu, sebagaimana ditentukan oleh Bank menurun ke klasifikasi yang lebih rendah berdasarkan kriteria umum yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan atau otoritas pengawas perbankan Indonesia untuk keperluan tersebut.
- 13.6 Pengakhiran hak Pemegang Kartu (dan/atau, bila dibutuhkan, Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan Kartu (dan/atau, bila berlaku, Kartu Tambahan) terjadi sesuai dengan ketentuan-ketentuannya dan tidak diperlukan adanya pembatalan oleh Hakim terlebih dahulu dan untuk memberlakukan ketentuan ini, Pemegang Kartu dan Bank dengan ini mengesampingkan kalimat kedua dan kalimat ketiga pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata yang berlaku di Republik Indonesia.
- 13.7 Pemegang Kartu dengan ini memilih tempat domisili hukumnya di kantor Panitera Pengadilan Negeri Jakarta Selatan di Jakarta menyangkut segala tindakan hukum terhadap pemegang kartu berkenaan dengan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini.
- 13.8 Penutupan Kartu
- 13.8.1 Pemegang Kartu dapat menutup atau membatalkan Rekening Kartu dengan cara memberitahukan Bank melalui surat, email atau telepon (Layanan Phone Banking).
  - 13.8.2 Bank akan menutup Kartu selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah seluruh Jumlah Yang Terhutang telah dibayar penuh.
  - 13.8.3 Pemegang Kartu diharuskan untuk menghancurkan Kartu guna merusak chip dan strip magnetik.
  - 13.8.4 Penutupan Kartu utama akan menyebabkan ditutupnya Kartu Tambahan.

HARAP DIPERHATIKAN bahwa Pemegang Kartu tidak diperkenankan untuk menyerahkan, mengirimkan atau mengembalikan Kartu yang masih AKTIF kepada siapapun dengan cara apapun (termasuk namun tidak terbatas mengirimkan Kartu melalui pos tercatat atau kurir).

Bank tidak pernah memberikan wewenang kepada pihak manapun yang mengatasnamakan dan/atau mengaku sebagai bagian atau wakil dari Bank (termasuk namun tidak terbatas pada pihak-pihak yang mengaku sebagai kurir, layanan perbankan melalui telepon (phone banking), karyawan, tenaga penjualan (sales), layanan pelanggan (customer service), dan lain sebagainya, untuk mengambil kartu dengan cara apapun. Kehilangan, kerugian dan resiko apapun yang timbul akibat dilakukannya hal tersebut di atas menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu sepenuhnya.

## **14 Pemberian Kuasa dan Penggantian atas Biaya Telepon, Telepon Genggam, Telex, dan Faksimili**

- 14.1 Pemegang Kartu memberi wewenang kepada Bank untuk bertindak sesuai dengan pemberitahuan, instruksi atau cara komunikasi lain melalui telepon, telex atau faksimili oleh Pemegang Kartu atau atas namanya ("Instruksi") dan Bank berhak untuk memperlakukan Instruksi sebagai instruksi yang telah diizinkan oleh Pemegang Kartu dan Bank berhak mengambil tindakan- tindakan atas Instruksi sebagaimana dianggap perlu oleh Bank.
- 14.2 Bank berdasarkan ketentuan dari pemberian kewenangan dan jaminan ini tidak diwajibkan untuk menerima dan bertindak berdasarkan instruksi yang merupakan:
- 14.2.1 Perubahan mandat;
  - 14.2.2 Perubahan pihak yang berwenang untuk memberikan tanda tangan;
  - 14.2.3 Surat Kuasa kepada orang/badan lain; atau
  - 14.2.4 Penutupan rekening dan pemindahan atas sisa saldo dengan cara apa pun.
- 14.3 Sehubungan dengan Bank telah bertindak sesuai dengan ketentuan-ketentuan pemberian wewenang dan penjaminan ini, Pemegang Kartu dengan ini dengan tidak dapat ditarik Kembali berjanji untuk mengganti dan membebaskan Bank terhadap segala kerugian, tuntutan, tindakan, proses perkara, tagihan, kerugian, biaya dan pengeluaran yang dikeluarkan oleh Bank dalam bentuk dan yang timbul dengan cara apapun dari atau sehubungan dengan Instruksi tersebut.
- 14.4 Ketentuan-ketentuan penjaminan dan pemberian kewenangan tetap berlaku hingga pejabat yang berwenang dari Bank menerima pemberitahuan pembatalan tertulis dari Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan mandat.
- 14.5 Layanan Informasi Tagihan Melalui Telepon Genggam
- 14.5.1 Pemegang Kartu memberikan wewenang kepada Bank untuk mengirimkan melalui nomor telepon genggam yang dicantumkan oleh Pemegang Kartu pada aplikasi Kartu dengan menggunakan layanan Short Message Service (SMS) atau layanan aplikasi pesan lainnya, informasi mengenai Kartu dan Rekening Kartu dari Pemegang Kartu termasuk (namun tidak terbatas) pada saldo, sisa kredit, Tanggal Jatuh Tempo, dan Pembayaran Minimum Yang Jatuh Tempo.
  - 14.5.2 Sehubungan dengan tidaknya Bank sesuai dengan pemberian wewenang ini, Pemegang Kartu dengan ini berjanji tidak dapat ditarik kembali untuk membebaskan Bank dari segala kerugian, tuntutan, tindakan proses perkara, tagihan, kerugian, biaya dan pengeluaran yang dikeluarkan oleh Bank dari atau sehubungan dengan kewenangan tersebut kecuali untuk hal-hal yang secara langsung timbul dari kesalahan berat/serius atau wanprestasi yang disengaja dari pihak Bank.
  - 14.5.3 Ketentuan-ketentuan pemberian kewenangan dan jaminan ini tetap berlaku, hingga pejabat yang berwenang dari Bank menerima pemberitahuan tertulis mengenai pembatalan dari Pemegang Kartu.

## **15 Pengungkapan Informasi**

- 15.1 Ketentuan mengenai pengungkapan informasi diatur secara rinci pada Lampiran I mengenai Penerimaan dan Penggunaan Informasi Nasabah.



## 16 Pembatasan Tanggung Jawab

- 16.1 Jika Pemegang Kartu mengajukan suatu tuntutan terhadap Bank karena alasan apapun juga, Pemegang Kartu setuju bahwa kewajiban Bank hanya sebatas kerugian nyata dan langsung yang diderita oleh Pemegang Kartu, dan tidak dalam hal apapun mencakup kerugian tidak langsung.

## 17 Undang-Undang yang Berlaku

- 17.1 Syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini tunduk dan diatur menurut hukum Indonesia dan Pemegang Kartu dengan tidak dapat ditarik kembali menyatakan tunduk pada yuridiksi non eksklusif Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dengan syarat bahwa pengajuan tersebut tidak akan mengurangi hak-hak Bank untuk mengajukan perkara pada yurisdiksi lain.

## 18 Penyerahan Hak Oleh Bank

- 18.1 Pemegang Kartu tidak dapat mengalihkan hak dan kepentingan Pemegang Kartu berdasarkan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian ini kepada pihak ketiga. Bank dapat mengalihkan hak dan kepentingannya berdasarkan Perjanjian ini dan/atau suatu Jumlah Yang Terhutang kepada Bank berdasarkan Perjanjian ini kepada pihak ketiga dan dengan cara sebagaimana ditentukan oleh Bank atas diskresi penuh Bank.
- 18.2 Pemegang Kartu dengan tidak dapat ditarik kembali menunjuk Bank sebagai kuasanya untuk menyatakan penerimaan atas setiap pemberitahuan pengalihan hak yang akan diberikan kepada Pemegang Kartu.
- 18.3 Pemegang Kartu mengizinkan Bank untuk mengungkapkan informasi rahasia, mengenai Pemegang Kartu kepada para calon penerima hak dan para penasehat mereka. Pemegang Kartu harap mengacu pada Lampiran I mengenai Penerimaan dan Penggunaan Informasi Nasabah.

## 19 Penggantian Alamat/Data Korespondensi

- 19.1 Pemegang Kartu harus memberitahukan kepada Bank melalui surat atau telepon apabila terjadi perubahan pada alamat atau detail korespondensi Pemegang Kartu. Setiap pemberitahuan yang dari waktu ke waktu disampaikan oleh Bank kepada Pemegang Kartu akan dianggap telah diterima oleh Pemegang Kartu apabila dikirimkan ke alamat Pemegang Kartu atau detail korespondensi yang terakhir terdaftar pada Bank.

## 20 Perekaman Instruksi Melalui Telepon

- 20.1 Pemegang Kartu setuju bahwa Bank dengan kebijakannya sendiri dapat merekam seluruh instruksi melalui telepon yang oleh Bank secara wajar dipercaya telah diberikan oleh Pemegang Kartu dan Bank dapat menggunakannya untuk tujuan apapun. Pemegang Kartu lebih lanjut setuju bahwa setiap dan seluruh rekaman instruksi melalui telepon yang dibuat oleh Bank sesuai dengan ketentuan ini merupakan instruksi melalui telepon yang dibuat oleh Bank sesuai dengan ketentuan ini merupakan bukti yang bersifat prima facie (dianggap benar), kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

## 21 Perubahan

- 21.1 Pemegang Kartu mengetahui, mengerti dan setuju bahwa Bank dari waktu ke waktu dapat melakukan perubahan atas Persyaratan dan Ketentuan ini dengan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis atau pengumuman yang menjelaskan hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal ini paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku pada tanggal sebagaimana dinyatakan oleh Bank.
- 21.2 Apabila tidak terdapat tanggapan apapun dari Pemegang Kartu terkait dengan perubahan, variasi atau pemberlakuan aturan atau ketentuan baru tersebut setelah lewatnya waktu 30 (tiga puluh) hari kerja, sebagaimana yang dimaksud di atas, maka Bank menganggap Pemegang Kartu telah menyetujui perubahan, variasi dan/atau pemberlakuan aturan atau ketentuan dimaksud.
- 21.3 Jika Pemegang Kartu tidak bersedia menerima perubahan tersebut, Pemegang Kartu dapat mengakhiri hak Pemegang Kartu (dan/atau, bila dibutuhkan, Pemegang Kartu Tambahan) untuk menggunakan kartu (dan/ atau, bila berlaku, Pemegang Kartu Tambahan) sesuai dengan ketentuan Pasal 13.1 Perjanjian ini.

## 22 Kewenangan

- 22.1 Kecuali secara tegas dinyatakan sebaliknya, setiap dan seluruh kuasa yang dinyatakan dalam Perjanjian ini tidak dapat ditarik kembali dan diakhiri berdasarkan alasan apapun juga termasuk alasan-alasan yang ternyata dalam Pasal 1813, 1814 dan 1816 dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berlaku di Republik Indonesia.

## 23 Bahasa

- 23.1 Perjanjian ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Jika terdapat ketidaksesuaian atau pertentangan antara bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, maka yang berlaku adalah bahasa Indonesia.

## 24 Persyaratan dan Ketentuan Umum

- 24.1 Pemegang Kartu setuju bahwa apabila transaksi-transaksi, produk-produk, atau layanan-layanan tertentu tunduk dan terikat pada syarat dan ketentuan yang berlaku khusus yang telah disetujui oleh Pemegang Kartu dan pihak Bank, atau diberlakukan dari waktu ke waktu, maka syarat dan ketentuan tersebut akan diprioritaskan dan syarat dan ketentuan ini merupakan suplemen/tambahan terhadap transaksi-transaksi, produk-produk dan layanan tersebut.

## 25 Keseluruhan Perjanjian

- 25.1 Perjanjian ini merupakan keseluruhan perjanjian antara para pihak dalam kaitannya dengan hal-hal dalam Perjanjian ini dan menggantikan seluruh pengertian, perjanjian, pernyataan dan korespondensi sebelumnya.

## 26 Kerahasiaan

- 26.1 Ketentuan mengenai Kerahasiaan diatur secara rinci pada Lampiran I mengenai Penerimaan dan Penggunaan Informasi Nasabah.

## 27 Penanganan Keluhan dan Penyelesaian Perselisihan

- 27.1 Pemegang Kartu dapat menyampaikan keluhan atau keberatan, pertanyaan dan masukan atas suatu hal terkait dengan layanan berkenaan dengan Kartu secara tertulis atau lisan kepada Bank pada setiap kantor cabang Bank atau tempat atau melalui sarana penerimaan keluhan sebagaimana ditentukan oleh Bank dan diberitahukan oleh Bank kepada Pemegang Kartu. Pemegang Kartu harus mencantumkan atau menyebutkan nomor kartu sebagai nomor referensi dalam setiap keluhan atau keberatan yang diajukan kepada Bank.
- 27.2 Keluhan atau keberatan atas biaya dan transaksi yang bukan merupakan transaksi pemegang kartu yang tercantum dalam lembar Tagihan Rekening Kartu ("Lembar Tagihan"), hanya dapat diajukan oleh Pemegang Kartu secara tertulis paling lambat 14 (empat belas) hari kalender dari tanggal cetak lembar tagihan yang mana Bank akan menyelesaikannya dengan merujuk pada ketentuan yang dibuat oleh Visa dan/ atau MasterCard. Keluhan atau keberatan atas hal lainnya dapat diajukan setiap saat oleh Pemegang Kartu sesuai dengan ketentuan pada pasal 27.3.
- 27.3 Dalam hal Pemegang Kartu menyampaikan keluhan atau keberatan lainnya sebagaimana diatur pada pasal 27.2 secara tertulis, maka keluhan atau keberatan lainnya tersebut wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya sebagaimana diminta dan dibutuhkan oleh Bank. Dalam hal Pemegang Kartu menyampaikan keluhan atau keberatan lainnya secara lisan maka Bank akan menyelesaikannya dalam 2 (dua) hari kerja. Namun apabila keluhan atau keberatan lisan tersebut tidak terselesaikan dalam batas waktu tersebut, maka Bank akan meminta Pemegang Kartu yang bersangkutan atau perwakilan yang sah untuk mengajukan keluhan atau keberatan lainnya secara tertulis kepada Bank disertai dokumen pendukungnya. Keluhan tertulis akan diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan keluhan tertulis tersebut dan dapat diperpanjang 20 (dua puluh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada Pemegang Kartu atau perwakilan yang sah.
- 27.4 Pemegang Kartu berjanji untuk, atas biayanya sendiri, menyelesaikan setiap perselisihan dengan para mitra dagang (merchant) bilamana terjadi perselisihan, mengenai barang dan jasa yang dibeli dari para mitra dagang, dan Pemegang Kartu dengan ini membebaskan Bank sepenuhnya atas tanggung jawab atas barang-barang dan jasa-jasa yang diberikan oleh mitra dagang atau karena penolakan oleh setiap mitra dagang untuk menerima atau menguangkan kembali nilai pembelanjaan Kartu atas Rekening Pemegang Kartu. Hal tersebut di atas tidak mengesampingkan kewajiban Pemegang Kartu untuk tetap melakukan pembayaran.
- 27.5 Pemegang Kartu wajib untuk melunasi kepada Bank, semua biaya serta tagihan, termasuk biaya advokat atau pengacara, yang dikeluarkan untuk tujuan meminta dan/atau menuntut didatakannya kembali setiap tagihan yang jatuh tempo dari suatu Rekening Kartu. Biaya-biaya yang timbul karena pelanggaran syarat dan ketentuan Perjanjian ini menjadi tanggungan Pemegang Kartu dan dapat ditagihkan kepada Pemegang Kartu melalui rekeningnya.



## 28 Komunikasi kepada Pemegang Kartu

- 28.1 Pemegang Kartu memberi kewenangan kepada Bank untuk mengirimkan komunikasi mengenai segala fitur Kartu dan informasi tambahan lainnya dalam bentuk apapun kepada Pemegang Kartu melalui:
- 28.1.1 Alamat korespondensi Pemegang Kartu yang terdaftar di Bank;
  - 28.1.2 Alamat e-mail Pemegang Kartu yang terdaftar di Bank; dan/atau
  - 28.1.3 Nomor telepon seluler Pemegang Kartu yang terdaftar di Bank.
- 28.2 Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan penerimaan komunikasi yang dikirimkan kepada Pemegang Kartu karena tidak diberitahukannya perubahan atas alamat rumah/kantor/email atau nomor telepon genggam Pemegang Kartu kepada Bank.
- 28.3 Bank tidak bertanggung jawab atas kegagalan teknis, perangkat keras atau perangkat lunak, gangguan, kerusakan atau kesalahan yang tidak disebabkan oleh Bank.

## 29 Pernyataan

- 29.1 Bank adalah institusi perbankan yang terdaftar pada dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

## 30 Kesesuaian dengan Ketentuan yang Berlaku

- 30.1 Syarat dan Ketentuan dalam Perjanjian ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan berikut peraturan-peraturan pelaksanaannya.

## 31 Lampiran I: Penerimaan Dan Penggunaan Informasi Nasabah PT Bank HSBC Indonesia ("HSBC")

### 31.1 DEFINISI

Istilah-istilah berawalan huruf kapital dalam Ketentuan ini akan memiliki arti sebagai berikut, kecuali konteks kalimatnya mensyaratkan lain:

- 31.1.1 **"Otoritas"** berarti setiap badan judicial, administratif, publik atau regulator, setiap Otoritas Pajak, bursa efek atau bursa berjangka, pengadilan, bank sentral atau badan penegak hukum, atau agen-agensinya, yang memiliki yurisdiksi atas bagian apapun dari HSBC Group.
- 31.1.2 **"Kewajiban Kepatuhan"** berarti kewajiban-kewajiban dari setiap anggota HSBC Group untuk patuh dengan: (a) setiap Hukum atau peraturan internasional dan kebijakan serta prosedur internal, (b) setiap permintaan dari Otoritas atau pelaporan, pengungkapan atau kewajiban lainnya menurut Hukum, dan (c) Hukum yang mensyaratkan HSBC untuk melakukan verifikasi terhadap identitas Nasabah kami.
- 31.1.3 **"Pihak Yang Terkait"** berarti orang atau entitas (selain dari Nasabah) yang informasinya (termasuk Data Pribadi atau Informasi Pajak) telah Nasabah berikan atau yang informasinya telah diberikan atas nama Nasabah kepada anggota HSBC Group atau yang diterima oleh anggota HSBC Group terkait dengan penyediaan Layanan. Suatu Orang Yang Terkait dapat mencakup, akan tetapi tidak terbatas pada, pemberi jaminan untuk Nasabah, direktur atau pejabat dari suatu perusahaan, mitra atau sekutu dari suatu kemitraan, setiap "pemilik

substansial”, “pihak pengendali”, atau pemilik manfaat, trustee, settler atau protector suatu trust, pemegang rekening dari suatu rekening yang telah ditentukan, penerima dari suatu pembayaran yang ditentukan, perwakilan, agen atau nominee dari Nasabah, atau setiap orang atau entitas lainnya yang memiliki hubungan dengan Nasabah yang relevan dengan hubungan perbankannya dengan HSBC Group.

- 31.1.4 **“Pihak Pengendali”** secara umum berarti para individu yang memegang kendali atas suatu entitas. Bagi suatu trust, mereka adalah settlor, para trustee, protector, para penerima manfaat atau kumpulan penerima manfaat, atau individu-individu lainnya yang memegang kendali efektif akhir atas trust tersebut dan untuk bentukan hukum selain dari suatu trust, istilah tersebut berarti orang-orang yang memiliki posisi pengendali yang ekuivalen atau serupa.
- 31.1.5 **“Nasabah”** adalah setiap Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang mengajukan permohonan fasilitas kartu kredit yang dikeluarkan oleh HSBC dan telah memperoleh persetujuan dari HSBC.
- 31.1.6 **“Informasi Nasabah”** berarti Data Pribadi, informasi rahasia, dan/atau Informasi Pajak Nasabah atau suatu Pihak Yang Terkait.
- 31.1.7 **“Kejahatan Finansial”** berarti tindakan pencucian uang, pembiayaan teroris, penyuapan, korupsi, penghindaran pajak, penipuan, penghindaran sanksi ekonomi atau sanksi dagang, dan/atau pelanggaran, atau tindakan atau percobaan untuk mengelak dari atau melanggar Hukum apapun terkait dengan hal-hal tersebut.
- 31.1.8 **“HSBC”** berarti PT Bank HSBC Indonesia.
- 31.1.9 **“HSBC Group”** berarti HSBC Holdings plc, setiap afiliasinya, anak perusahaannya, entitas yang terasosiasi dengannya dan setiap cabang dan kantor dari mereka, dan “setiap anggota HSBC Group” memiliki arti yang sama.
- 31.1.10 **“Hukum”** termasuk setiap undang-undang, peraturan, putusan atau perintah pengadilan, hukum kebiasaan, ketentuan sanksi, perjanjian antar anggota HSBC Group dengan suatu Otoritas, atau perjanjian atau traktat antar Otoritas dan berlaku pada HSBC atau suatu anggota dari HSBC Group.
- 31.1.11 **“Data Pribadi”** berarti setiap informasi terkait dengan suatu individu atau badan hukum, di negara-negara dimana undang-undang data pribadi berlaku untuk korporasi, dari informasi mana individu atau badan hukum tersebut dapat dikenal.
- 31.1.12 **“Layanan”** termasuk (a) pembukaan, penatausahaan dan penutupan rekening-rekening bank anda, (b) penyediaan fasilitas kredit dan produk-produk serta layanan perbankan lainnya, pemrosesan permohonan, kredit dan penilaian kelayakan kepada anda, dan (c) pemeliharaan hubungan keseluruhan antara anda dan HSBC, termasuk layanan pemasaran layanan dan produk, riset pasar, asuransi, tujuan audit dan tujuan administratif.
- 31.1.13 **“Pemilik Substansial”** berarti setiap individu yang berhak atas lebih dari 10% keuntungan dari atau yang memiliki kepentingan atas lebih dari 10% dalam suatu entitas, baik langsung atau tidak langsung.
- 31.1.14 **“Otoritas Pajak”** berarti otoritas pajak, pendapatan, fiscal atau moneter domestic maupun asing.
- 31.1.15 **“Informasi Pajak”** berarti setiap dokumentasi atau informasi (dan pernyataan, pengesampingan dan persetujuan yang menyertainya) yang terkait, langsung atau tidak langsung, dengan status pajak anda dan status pajak setiap pemilik, “pihak pengendali”, “pemilik substansial” atau pemilik manfaat. “Informasi Pajak” mencakup, tetapi tidak terbatas pada, informasi mengenai tempat tinggal dan/atau tempat pendirian untuk maksud perpajakan (sebagaimana berlaku), domisili pajak, nomor pengenal perpajakan, Formulir Sertifikasi Pajak, Data Pribadi tertentu (termasuk nama(-nama), alamat(-alamat) tempat tinggal, umur, tanggal lahir, tempat lahir, kebangsaan, warga Negara).

- 31.1.16 **“Formulir Sertifikasi Pajak”** berarti setiap formulir atau dokumen lainnya yang dari waktu ke waktu dapat diterbitkan atau disyaratkan oleh suatu Otoritas Pajak atau oleh HSBC untuk menegaskan status pajak dari suatu pemegang rekening atau Pihak Yang Terkait dari suatu entitas.

Rujukan terhadap tunggal termasuk pula jamaknya (dan demikian sebaliknya).

## 31.2 PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN INFORMASI NASABAH

### 31.2.1 PENERIMAAN

HSBC dan anggota-anggota lainnya dari HSBC Group dapat menerima, menggunakan dan memberikan Informasi Nasabah (termasuk informasi yang relevan terkait dengan Nasabah, transaksi-transaksi Nasabah, penggunaan Nasabah atas produk dan layanan HSBC dan hubungan Nasabah dengan HSBC Group). Informasi Nasabah dapat diminta dari Nasabah (atau seseorang yang bertindak atas nama Nasabah), atau dari sumber-sumber lainnya (termasuk dari informasi yang tersedia secara publik) dan informasi yang dapat dihasilkan atau tergabung dengan informasi lainnya yang tersedia bagi HSBC atau anggota HSBC Group.

### 31.2.2 PEMROSESAN

Informasi Nasabah akan diproses, dipindahtangankan, dan diungkapkan berkaitan dengan tujuan yang tertera berikut ini, baik dengan pihak di dalam dan luar negeri yang berafiliasi secara langsung maupun tidak langsung dengan Bank: (a) penyediaan Layanan dan untuk menyetujui, mengelola, menatausahakan, atau untuk memberlakukan setiap transaksi yang diminta atau diizinkan oleh Nasabah, (b) memenuhi Kewajiban Kepatuhan, (c) melaksanakan Aktivitas Pengelolaan Resiko Kejahatan Finansial, (d) menerima setiap jumlah yang harus dibayar dan terhutang oleh Nasabah, (e) melakukan pemeriksaan kredit dan mendapatkan atau memberikan referensi kredit, (f) melaksanakan atau melindungi hak-hak HSBC atau suatu anggota dari HSBC Group, (g) untuk kebutuhan operasional internal dari HSBC atau HSBC Group (termasuk, tapi tidak terbatas, manajemen kredit dan resiko, pengembangan dan perencanaan system atau produk, untuk tujuan asuransi, audit dan administratif), dan/atau (h) mempertahankan hubungan keseluruhan HSBC dengan Nasabah (termasuk layanan pemasaran atau promosi layanan finansial atau produk-produk terkait kepada Nasabah atau riset pasar) (“Tujuan”).

### 31.2.3 PEMBERIAN

Dengan menggunakan Layanan, Nasabah setuju bahwa HSBC dapat (sebagaimana diperlukan dan sesuai untuk Tujuan) mengalihkan dan mengungkapkan suatu Informasi Nasabah kepada penerima-penerima berikut ini secara global (yang dapat juga memproses, mengalihkan dan mengungkapkan Informasi Nasabah tersebut untuk Tujuan):

- a. setiap anggota dari HSBC Group;
- b. setiap sub-kontraktor, agen, penyedia layanan atau pihak terasosiasi dari HSBC Group (termasuk karyawan, direktur dan pejabat mereka);
- c. suatu otoritas, sebagai tanggapan terhadap permintaannya;
- d. siapapun yang bertindak atas nama Nasabah, penerima pembayaran, penerima, nominee dari rekening, perantara, bank koresponden dan bank agen, pusat kliring, kliring dan penyelesaian, upstream withholding agent (agen pemotong pajak hulu), swap/trade repositoties (penyimpan data swap), bursa saham, perusahaan-perusahaan dimana Nasabah memiliki kepentingan dalam efek-efeknya (dimana efek-efek tersebut disimpan oleh HSBC untuk Nasabah);
- e. pihak dari suatu transaksi yang mendapatkan suatu kepentingan dalam atau menanggung resiko;

- f. institusi keuangan, badan referensi kredit atau biro kredit, untuk mendapatkan atau memberikan referensi kredit;
- g. setiap manajer investasi pihak ketiga yang memberikan layanan manajemen kekayaan kepada Nasabah;
- h. setiap broker pengenalan kepada siapa HSBC menyerahkan referral atau pengenalan;
- i. dalam rangka pengalihan, penjualan, merger, atau akuisisi bisnis HSBC;

di manapun berada, termasuk di yurisdiksi-yurisdiksi yang tidak memiliki undang-undang perlindungan data yang memberikan tingkat perlindungan yang sama dengan yurisdiksi dimana Layanan diberikan.

### 31.3 KEWAJIBAN-KEWAJIBAN NASABAH

- 31.3.1 Nasabah setuju untuk segera memberitahu HSBC secara tertulis apabila terdapat perubahan terhadap Informasi Nasabah yang diberikan kepada HSBC atau suatu anggota HSBC Group dari waktu ke waktu, dan untuk menanggapi setiap permintaan dari, HSBC, atau suatu anggota dari HSBC Group.
- 31.3.2 Nasabah harus memastikan bahwa setiap Pihak Yang Terkait yang informasinya (termasuk Data Pribadi atau Informasi Pajaknya) telah Nasabah berikan (atau yang telah diberikan oleh orang lain atas nama Nasabah), atau yang akan dari waktu ke waktu diberikan kepada HSBC atau suatu anggota dari HSBC Group telah diberitahukan mengenai dan telah setuju terhadap pemrosesan, pengungkapan dan pengalihan informasi mereka sebagaimana diatur dalam Ketentuan ini. Nasabah pada waktu yang bersamaan harus memberitahu Pihak Yang Terkait tersebut bahwa mereka dapat memiliki hak untuk mengakses, dan memperbaiki, Data Pribadi mereka;
- 31.3.3 Apabila:
  - a. Nasabah tidak memberikan Informasi Nasabah yang secara wajar diminta oleh HSBC, atau
  - b. Nasabah tidak memberikan atau menarik kembali persetujuannya yang dapat dibutuhkan oleh HSBC untuk memproses, mengalihkan atau mengungkapkan Informasi Nasabah untuk Tujuan (kecuali untuk tujuan-tujuan yang terkait dengan pemasaran atau penawaran produk dan layanan kepada Nasabah), atau
  - c. HSBC atau suatu anggota HSBC Group memiliki kecurigaan tentang Kejahatan Finansial atau suatu resiko yang berkaitan,

HSBC dapat:

- a. tidak bisa memberikan Layanan baru, atau terus memberikan seluruh atau Sebagian dari Layanan kepada Nasabah dan berhak untuk mengakhiri hubungan bisnisnya dengan Nasabah;
- b. melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan bagi HSBC atau suatu anggota HSBC Group untuk memenuhi Kewajiban Kepatuhan; dan/atau
- c. memblokir, mengalihkan, atau menutup rekening(-rekening) Nasabah.

Selain itu, apabila Nasabah tidak memberikan Informasi Pajak serta pernyataan, pengesampingan serta persetujuan mengenai dirinya atau Pihak Yang Terkait dari Nasabah, maka HSBC mengambil keputusan sendiri mengenai status Nasabah, termasuk apakah Nasabah dapat dilaporkan pada suatu Otoritas Pajak, dan dapat mengharuskan HSBC atau pihak lain untuk melakukan pemotongan sejumlah uang sebagaimana yang secara hukum harus dilakukan oleh Otoritas Pajak manapun dan membayarkan jumlah itu kepada Otoritas Pajak.



### 31.4 PERLINDUNGAN DATA

- 31.4.1 Terlepas apakah Informasi Nasabah diproses di yurisdiksi asal atau di luar negeri, sesuai dengan undang-undang perlindungan data, Informasi Nasabah akan dilindungi dengan kerahasiaan dan keamanan yang ketat yang mengatur seluruh anggota HSBC Group, staf dan pihak ketiga mereka.

### 31.5 AKTIVITAS PENGELOLAAN RESIKO KEJAHATAN FINANSIAL

- 31.5.1 HSBC, dan anggota-anggota HSBC Group, diharuskan, dan dapat melakukan tindakan yang mereka anggap pantas sesuai kebijakan absolut mereka semata, untuk mematuhi Kewajiban Kepatuhan terkait dengan pendeteksian, penyelidikan dan pencegahan Kejahatan Finansial ("Aktivitas Pengelolaan Resiko Kejahatan Finansial").

Tindakan tersebut dapat mencakup, tetapi tidak terbatas pada: (a) menyaring, merentas dan menyelidiki setiap perintah, komunikasi, permintaan penarikan, permohonan atas Layanan, atau setiap pembayaran yang dikirimkan kepada atau oleh Nasabah, atau atas nama Nasabah, (b) menyelidiki sumber dari atau penerima yang dituju dari dana terkait (c) menggabungkan Informasi Nasabah dengan informasi lainnya yang terkait yang ada dalam penguasaan HSBC Group, dan/atau (d) melakukan penyelidikan lebih lanjut mengenai status dari seseorang atau suatu entitas, apakah mereka dikenakan suatu sanksi, atau untuk menegaskan identitas dan status Nasabah.

- 31.5.2 Terkadang, Aktivitas Pengelolaan Resiko Kejahatan Finansial HSBC dapat menyebabkan HSBC menunda, memblokir atau menolak untuk melakukan atau mengkliringkan suatu pembayaran, pemrosesan instruksi Nasabah atau permohonan untuk Layanan atau penyediaan seluruh atau suatu bagian dari Layanan. Sejauh diizinkan oleh hukum, HSBC maupun anggota dari HSBC Group tidak bertanggung jawab terhadap Nasabah atau pihak ketiga atas setiap kerugian (bagaimanapun kerugian itu timbul) yang dialami atau ditanggung oleh Nasabah atau suatu pihak ketiga terkait dengan dilaksanakannya Aktivitas.

### 31.6 KEPATUHAN PAJAK

- 31.6.1 Nasabah mengakui bahwa dirinya yang semata-mata bertanggung jawab untuk mengerti dan mematuhi kewajiban-kewajiban pajak mereka (termasuk tetapi tidak terbatas pada, pembayaran pajak atau mengisi laporan atau dokumentasi lainnya yang diharuskan terkait dengan pembayaran seluruh pajak yang relevan) di seluruh yurisdiksi dimana kewajiban-kewajiban tersebut timbul dan yang terkait dengan pembukaan dan penggunaan rekening(-rekening) dan/atau Layanan yang diberikan oleh HSBC dan/atau anggota-anggota HSBC Group. Setiap Pihak Yang Terkait yang bertindak dalam kapasitas mereka sebagai suatu Pihak Yang Terkait (dan bukan dalam kapasitas pribadi mereka) juga memberikan pengakuan yang sama terkait dengan diri mereka sendiri. Negara-negara tertentu dapat memiliki peraturan pajak yang bersifat ekstra-teritorial tanpa memperhatikan domisili, tempat tinggal, kewarganegaraan atau tempat pendirian Nasabah atau Pihak Yang Terkait. HSBC dan/atau anggota manapun dari HSBC Group tidak memberikan saran mengenai perpajakan. Nasabah disarankan untuk mencari nasihat mengenai pajak dan/atau hukum secara independen. HSBC dan/atau anggota manapun dari HSBC Group tidak memiliki tanggung jawab apapun terkait dengan kewajiban-kewajiban perpajakan dari seorang Nasabah di yurisdiksi manapun kewajiban tersebut dapat timbul, termasuk tapi tidak terbatas, kewajiban yang dapat secara khusus terkait dengan pembukaan dan penggunaan rekening(-rekening) dan/atau Layanan yang diberikan oleh HSBC dan/atau anggota-anggota HSBC Group.

### 31.7 KETENTUAN LAIN

- 31.7.1 Ketentuan-Ketentuan ini adalah pelengkap dan tambahan dari setiap persyaratan dan ketentuan dalam dokumen dan/atau perjanjian mengenai produk yang ada antara Nasabah dan HSBC, baik yang tegas atau bersifat tidak langsung, dan baik yang diadakan sebelum atau sesudah tanggal Ketentuan ini. Dalam hal terjadi konflik atau inkonsistensi antara salah satu Ketentuan-Ketentuan ini dan ketentuan dari suatu layanan, produk, hubungan bisnis, rekening atau perjanjian antara Nasabah dan HSBC, Ketentuan-Ketentuan ini yang akan berlaku. Setiap persetujuan, kewenangan, pengesampingan dan izin kepada HSBC dari Nasabah terkait dengan Informasi Nasabah akan terus berlaku penuh, sepanjang diizinkan oleh hukum setempat yang berlaku.
- 31.7.2 Apabila seluruh atau suatu bagian dari Ketentuan-Ketentuan di sini menjadi tidak sesuai hukum, tidak sah atau tidak berlaku dalam hal apapun menurut hukum dari yurisdiksi manapun, hal tersebut tidak berpengaruh atau mengganggu legalitas, keabsahan atau keberlakuan ketentuan-ketentuan tersebut di yurisdiksi lain atau bagian lainnya dari Ketentuan-ketentuan disini dalam yurisdiksi tersebut.
- 31.7.3 Ketentuan-Ketentuan ini dibuat dalam versi bilingual dari Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia. Dalam hal terjadi inkonsistensi antara kedua teks tersebut, maka teks Bahasa Indonesia yang akan berlaku dan mengikat.

### 31.8 TERUS BERLAKU SETELAH PENGAKHIRAN

- 31.8.1 Ketentuan-Ketentuan ini akan tetap berlaku walaupun ketentuan tersebut diakhiri, adanya pengakhiran oleh HSBC atau suatu anggota dari HSBC Group atas penyediaan suatu Layanan kepada Nasabah atau penutupan rekening manapun.

## Cardholder Agreement

Before you ("Cardholder") use card issued by PT Bank HSBC Indonesia ("the Bank") such as HSBC Premier MasterCard, Visa Signature, Visa Platinum, Visa Platinum Cash Back, Visa and Mastercard Gold or Classic credit card ("the Card"), please carefully read the Cardholder Agreement ("Agreement") together with all informations related to the Card as have been provided by the Bank. By using the Card, Cardholder is accepting terms and conditions of the Agreement and will therefore be bound by them including its appendix as well as all informations related to the Card as have been provided by the Bank.

The Card is issued by the Bank on the following terms and conditions:

### 1 Accepting the Agreement

- 1.1 Before Cardholder uses its Card, Cardholder shall carefully read the Cardholder Agreement ("Agreement") together with all informations related to the Card as have been provided by the Bank. By activating and/ or using the Card, Cardholder is accepting terms and conditions of the Agreement and will therefore be bound by them including its appendix as well as all information related to the Card as have been provided by the Bank.

### 2 Issuance and Acceptance of Cards

- 2.1 The use of Card is restricted to the Cardholder and subjected to these terms and conditions of the Agreement. The Cards remains valid until its date of expiry, as printed on the Card.
- 2.2 The Cardholder shall not permit any other person to use the Card and shall, at all times, safeguarding the Card and any Personal Identification Number ("PIN") issued by Bank as specified in the Article 4 of this agreement, and keep it under his/her personal control.
- 2.3 Bank shall open an account in the name of the Cardholder in respect of the Card ("Card Account") to which the value of purchase of goods and cash advances services, fees and charges effected using the Card ("Card Transaction"), any other liabilities of Cardholder arising under these terms and conditions and loss incurred by Bank arising from the use of the Card or Card number shall be charged. A statement of amounts charged will be sent to the Cardholder at his/her last known address and any such statement shall be deemed to have been received by the Cardholder 7 (seven) calendar days after dispatch by Bank.
- 2.4 Bank may issue additional card(s) ("Supplementary Card(s)") to any person nominated as a holder of Supplementary Card ("Supplementary Cardholder") by the Cardholder. The terms and conditions of this Agreement shall apply to the use of a Supplementary Card(s) and the term the "Card" shall whenever applicable include Card and such Supplementary Card(s) and the term "Cardholder" shall whenever applicable shall include Cardholder and Supplementary Cardholder(s). The Cardholder shall be bound by and be liable for the use of any Supplementary Card(s). The Supplementary Cardholder is not permitted to use an Automated Teller Machine ("ATM") to operate the Nominated Account referred to in paragraph 8.a of this Agreement, unless the Supplementary Cardholder is an authorized signatory on the said Nominated Account. In addition to its other rights and powers under this Agreement, Bank may cancel any Supplementary Card(s) at any time by giving a 14 (fourteen) calendar days prior written notice to the Cardholder and the Supplementary Cardholder and may request the return of Supplementary Card. The Cardholder shall be jointly and severally liable for all Card Transactions effected by any Supplementary Card(s).

- 2.5 If the Cardholder is unavailable, Bank will hand over the Card to designated recipients in the correspondence address of the Cardholder in accordance with the internal policy of the Bank.

### **3 Using the Card**

- 3.1 The Cardholder shall be responsible for all credit or other facilities granted by Bank in respect of the Card and for all related charges hereunder, notwithstanding the termination of using the Card as stipulated in the terms and conditions of this Agreement.
- 3.2 The Cardholder must sign the sales slip, cash advance slip or use its PIN (as applicable) whenever the Card is used by the Cardholder and should preserve a copy of the same. Copies of the sales of cash advance slips may be provided at the sole discretion of Bank subject to an additional charge. Provision of sales slip copies, may take a minimum of 45 (forty five) calendar days subsequent to the Cardholder's written request to Bank. Validation of transaction occurs when the card is swiped on EDC machine regardless of sales slip availability and/or whether or not it is signed by the Cardholder. The Cardholder's failure to sign an sales slip, cash advance slip or mail order coupon shall not relieve the Cardholder from his/her liability over the Card Transaction.
- 3.3 The Cardholder shall notify Bank in writing or through call center as soon as possible of any changes in the Cardholders employment, correspondence address, email address and telephone number.
- 3.4 Bank shall not be liable for the refusal of any merchant establishment to accept or honor the Card, nor shall Bank be responsible in any way for the goods and services supplied to the Cardholder. Bank shall have no responsibility in this respect. Bank will credit the Card Account with the amount of any refund only upon a properly issued credit voucher from the merchant establishment.
- 3.5 Cardholders are fully responsible for the usage of Card for online transactions through internet website. The inclusion of Card information in the internet website for online transactions is considered as a sufficient evidence of instruction for Bank to process the transaction using the Card. If Bank suspects the authenticity of a transaction, or if a transaction is considered as against the law, or for any other reason based on Bank's policy, Bank is authorized not to process the transaction.
- 3.6 Where a feature offered by a member of the HSBC Group (HSBC Group means HSBC Holdings plc, and/or any of its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices) including Bank includes the offering of any banking or credit facilities, the Cardholder understands and agrees that any default by him in respect of one or more of such facilities may result in any or all of this members withdrawing, suspending, canceling, terminating or varying any or all features offered or provided by them. This may also result in the Cardholder having to, among other things, pay higher interest rates, fees, charges, and costs and no member of the HSBC Group can under any circumstances be held liable or responsible for such increases in interests, fees, charges, costs, and expenses incurred by the Cardholder or any other obligations and liabilities (whether new or added) that the Cardholder is therefore subject to.
- 3.7 Any consequences arising from negligence or inadvertence of Cardholder which resulting in the use or misuse of the Card by any other parties with or without the consent of the Cardholder shall be Cardholder's full and sole responsibility.

## **4 Personal Identification Number ("PIN")**

- 4.1 PIN is issued by Bank to the Cardholder and only known only to the Cardholder, to enable the Cardholder to do purchase of goods or services and ATM transaction as stipulated in the article 8.
- 4.2 The Cardholder shall be fully responsible in all circumstances for any matter related to the use of the Cardholder's PIN and agree to keep the PIN (whether that assigned by Bank or the replacement PIN of the Cardholder's choice) safe and confidential at all times and the Cardholder shall not divulge it to any other persons and must take all reasonable steps and precautions to preserve the confidentiality nature of every PIN and to prevent unauthorized use of the same. Bank shall not be liable for any loss, claim, damage, cost or expense arising from the Cardholder's PIN to affect any transactions relating to the Card, except in the event of proven manifest error performed by Bank. The Cardholder should not keep any written record of any PIN in any place or manner which may enable a third party to do transaction using Card.
- 4.3 Any transaction/Instruction effected using the Cardholder's PIN shall be conclusively presumed to be performed and authorized by and therefore binds and shall become the Cardholder's responsibility.
- 4.4 The Cardholder agrees and undertakes to immediately report by telephone, and confirm in writing within 24 (twenty four) hours following such report, the loss, or the Cardholder's awareness that the PIN has been known to or fallen into the hands of an unauthorized person. Bank shall have no obligation to check that the person notifying Bank is in fact the Cardholder itself but will make reasonable effort to ensure the identity of the caller and make reasonable effort to comply with the Cardholder's request. Before Bank has actually blocked any Instruction effected by the use of the Cardholder's PIN, all losses, claims, damages, costs or expenses related thereto or incurred therefrom shall become the Cardholder's full and sole responsibility. Once telephone notification referred to above has been made, it may not be withdrawn. Bank's record of the time of the said telephone notification shall be conclusive evidence of the time at which Bank is actually notified.

## **5 One Time Password ("OTP")**

- 5.1 OTP is temporary password generated and sent by Bank to Cardholder's digital device or mobile phone number that can be used for 1 (one) time transaction for limited periode of time in online transaction through internet website or other transactions as determined by the Bank.
- 5.2 Any transaction/Instruction effected using the Cardholder's OTP shall be conclusively presumed to be performed and authorized by and therefore binds and become the Cardholder's responsibility.

## **6 Credit Limit**

- 6.1 Bank will assign a customer level limit to the Card Account, which shall not be exceeded without prior approval from Bank.
- 6.2 If a Cardholder exceeds the assigned customer level limit without Bank prior approval, Bank may, at its discretion, cancel the Card immediately without prior notice the



Cardholder, and all outstanding amounts, including the amount of excess usage limit become immediately due and payable. For Cardholder with Standing Instruction payment method, Bank will debit all the amount exceeding the customer level limit on the nearest Payment Due Date after the occurrence of the exceed customer level limit.

- 6.3 Bank will charge a fee to the Card Account if a Cardholder exceeds the assigned customer level limit, at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time through any means deemed appropriate by Bank.
- 6.4 The Cardholder may utilize the card up to a specified limit to withdraw cash against the customer level limit assigned to his Card Account ("Cash Withdrawal Limit"). Bank will assign the Cash Withdrawal Limit as a fixed percentage of the customer level limit. The Cash Withdrawal Limit will be assigned at Bank discretion and notified to the Cardholder from time to time through any means deemed appropriate by Bank.
- 6.5 Without prejudice to the prevailing laws and regulations, Bank may, at its own discretion and from time to time, increase or decrease the customer level limit assigned to a Card Account, in accordance with Bank's internal policy and also based on Bank's consideration of Card use and payment pattern. Such increase or decrease shall be notified by Bank to the Cardholder from time to time. Bank may also, at its own discretion, allow Card Transaction to be effected in excess of the applicable customer level limit of a certain Card Account or Cardholder, in which case the relevant Cardholder shall be liable for any related transaction in accordance with this Agreement.
- 6.6 Credit Cardholders may request for temporary or permanent customer level limit increase at any time to Bank.
- 6.7 For request of permanent customer level limit increase, Cardholders must provide their latest income document and other document requested by the Bank (if exist).
- 6.8 Cardholder must submit their current Tax File Number (NPWP) if the total customer level limit of Card and other loan facility have reached a certain limit as regulated by Bank Indonesia or any other Indonesian banking supervisory authority.
- 6.9 Bank has the right to approve or decline the customer level limit increase application and at the Cardholder's request the Bank is required to inform the reason of rejection from Bank.

## **7 Overseas Charges and Currency Conversion**

- 7.1 Cardholder acknowledges and agrees that the value of all Card Transactions will be charged to the Card Account in Indonesian Rupiah. Card transactions, which are affected in currencies other than Indonesian Rupiah will be debited to the Card Account after conversion into Indonesian Rupiah at a rate of exchange determined by Mastercard International / Visa International and the exchange rate fees set by the Bank. Cardholder agrees to bear the risk if there is a difference in exchange rates in the return and/or cancellation of transactions using foreign currency.

## **8 Automatic Teller Machine (ATM) Transaction**

- 8.1 If the Cardholder is authorized by Bank to use the Card at an ATM which belongs to Bank or HSBC's group of companies or associate member of HSBC's group of companies or

any member of VISA or other ATM as advised to the Cardholder from time to time, the following additional terms and conditions shall apply:

- 8.1.1 The Cardholder shall accept full responsibility for all transactions processed by the use of the Card at any ATM that accepts it and hereby authorises Bank to debit the Cardholder's current or savings account as specified in the card applications ("Nominated Account") or the Card Account with the amount of withdrawal or transfer effected by the use of the Card with or without the Cardholder's knowledge or authority.
- 8.1.2 Bank record of transactions processed by the used of the Card at an ATM shall be conclusive and binding for all purposes, save as manifest error.
- 8.1.3 The Cardholder shall not be entitled to overdraw the Nominated Account or Card Account with HSBC.
- 8.1.4 Bank shall not be responsible for any loss or damage arising directly and/or indirectly from any malfunction/ failure of the Card and/or ATM due to Cardholder's mistake, the temporary insufficiency of funds in such machines or otherwise howsoever unless it is due to Bank gross negligence and wilful misconduct.

## **9 Lost/Stolen Card and Unauthorized Transaction**

- 9.1 The lost or theft of a Card must be reported to Bank immediately upon discovery and also confirmed in writing immediately. Bank reserve the right to request the Cardholder to process with police report toward the lost/stolen card, which its copy sent to Bank. The Cardholder shall be responsible for any unauthorized Card Transaction affected before written or phone notification of the loss, theft or misuse of the Card has been received by the authorized officer of Bank. The blockage of the Card will be done immediately after written or phone notification of the loss or theft has been received by the authorized officer of Bank.
- 9.2 Upon receipt of written notification or notification via telephone of loss or theft of a Card by the authorized officer of Bank, the Cardholder shall have no further liability provided that the Cardholder has acted in good faith and with all reasonable care and diligence in safeguarding the Card and in promptly reporting its loss to Bank. The decision as to the bonafides of to the Cardholders in this regard shall rest with Bank and Bank reserves the right to cancel the Card and/or any Supplementary Card(s).
- 9.3 Upon the Cardholder's request, Bank may at its absolute discretion to issue a replacement Card for any lost or stolen Card which shall be issued on the same terms and conditions as the original Card. Cardholder agrees that the Bank reserves the right to impose a replacement/handling fee to the Cardholder's Card Account at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder.
- 9.4 Notwithstanding anything to the contrary herein contained, the Cardholder shall be liable for all losses to Bank arising from the use of the Card by any person obtaining possession of it with the Cardholder's consent.

## **10 Fees**

- 10.1 The Cardholder agrees to pay a non-refundable annual fee for the Card and for any Supplementary Card(s) at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time. Bank may at its discretion, waive this annual fee for certain types of Card or Cardholder, which will be notified to the relevant Cardholder.

- 10.2 A handling fee shall be charged by Bank on each type of cash withdrawal or advance and charged to the Cardholder's Card Account, in accordance to applied Bank terms. Type of cash withdrawal or advance is as per defined by the Bank.
- 10.3 The Cardholder agrees to pay all finance charges and/or other fees incurred in the Cardholder's Card Account at a rate determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time.

## 11 Account Statement

- 11.1 A Card Account statement will be sent to the Cardholder at the end of each period ("Billing Period") determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time, containing:
- 11.1.1 details of the total amount outstanding on the Card Account ("Amount Outstanding").
  - 11.1.2 minimum payment due computed at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder ("Minimum Payment Due"). This amount consist of:
    - a. any unpaid Minimum Amount Due from previous Billing Period(s);
    - b. any amounts over the credit limit assigned to the Card;
    - c. the usage exceeds the credit limit determined by the Bank.
  - 11.1.3 the date by which the payment must be made to Bank ("Payment Due Date").
- 11.2 The Bank shall immediately inform the Cardholder should the Bank found any error related to Card Account in any communication to the Cardholder among others an error which potentially impact to the Amount Outstanding of Cardholder's Card Account statement based on Bank's internal investigation. Furthermore, Bank has the right to correct any error made by the Bank and/or in acting upon any order to do so.
- 11.3 An interest charge will be levied on cash advances at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time, from the date the cash advance is posted to the Card Account until it is fully paid.
- 11.4 If the Cardholder fails to pay Bank the whole of the Amount Outstanding by the Payment Due Date, the outstanding balance will incur a finance charge, calculated on the average daily balance over the Billing Period, at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time. All new transactions in this situation will also incur a finance charge from the date of posting to the Card Account. The finance charge is debited on the last day of Billing Period.
- 11.5 If the Cardholder fails to pay the Minimum Amount Due by the Payment Due Date, a late payment fee will be charged at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time.
- 11.6 If any standing instruction, cheque, or any other instrument of the Cardholder is not honoured, Bank at its sole discretion may charge the Cardholder a finance charge at a rate to be determined by Bank and notified to the Cardholder from time to time.
- 11.7 If the Cardholder disagrees with any charges indicated in the monthly statement, it should be communicated to Bank within 14 calendar days from the statement date, otherwise, the Cardholder shall not be entitled to query the charge.
- 11.8 Details of the finance charges and other charges applicable to the Card and its use are available on request to Bank.

- 11.9 The Cardholder acknowledges that Bank may exercise its rights under Articles 13 hereunder in the event that the Cardholder fails to pay the Minimum Amount Due by the Payment Due Date.
- 11.10 Without prejudice to the above-mentioned provisions of this article and any other relevant articles stipulated under this Agreement, Bank may, at its sole discretion, review the Card Account periodically to determine the Card Account qualification for Bank's non-standard interest rates with the terms and conditions to be stipulated by Bank and be notified by Bank to the Cardholder from time to time.

## 12 Payment

- 12.1 Any payment made by the Cardholder will be applied by Bank in or towards Bank's actual receipt of payment of the Cardholder's liabilities to Bank under these terms and conditions and in such order as Bank may decide.
- 12.2 Cardholder will receive notification from Bank in the forms and means as determined by the Bank if there is an overpayment of 500 (five hundred) millions or more. In the case where Cardholder did not willing to utilize the overpayment, then he/she could transfer it to Bank's Account (if available) or to other Bank Account under same beneficiary name. Temporary suspension will be put in place if within 60 (sixty) days since first communication was done, overpayment balance is still above the required limit. Cardholder may reactivate his/hers Credit Card by calling to HSBC Phone Banking Services.
- 12.3 The Cardholder may issue a standing instruction to settle the Amount Outstanding on the Payment Due Date, with the following terms and conditions:
- 12.3.1 The Cardholder agrees that Bank reserves the right to determine the priority of such standing instruction against cheques presented, giro and/or another arrangements made with Bank.
- 12.3.2 The Cardholder understands that any amendments and cancellation to any standing instruction should reach Bank at least one week before the next Payment Due Date.
- 12.4 If any Cardholder is unable to pay any claim timely or delaying the payment of claim, he/she shall be subject to the following penalty:
- 12.4.1 To pay a late payment fee (see Tariff and Charges section) in any month of delay. This fee maybe changed by Bank and notified to the Cardholder from time to time, in accordance with the terms regarding amendment as stipulated in this Agreement.
- 12.4.2 To receive Bank warning through a third party, if he/she fails to make and/or neglects the payment in the following month.
- 12.4.3 The card and/or other Bank's credit facility (if any) will be suspended and unable to be used for transactions as referred to Article 13 of this Agreement within the period specified by Bank, unless the payment has been effected.
- 12.4.4 All data of the Cardholder, including the status of smooth payment shall be reported monthly to Bank Indonesia by Financial Information Service System (SLIK).
- 12.4.5 Credit limit of the Card may be reduced and interest rate may be increased upon continuation of delay of payment.
- 12.4.6 Terminate the right of the Cardholder (and/or the Supplementary Cardholder) to use the Card (an/or the Supplementary Card).

### 13 Suspension, Cancellation, or Termination

- 13.1 Bank may in its own discretion and subject to the prevailing laws and regulations, temporarily suspend and/or terminate the rights of Cardholder (and/or Supplementary Cardholder) to use the Card (and/or Supplementary Card) at any time by canceling the Card and/or to refuse to replace the Card and therefore requires the Cardholder to settle all outstanding amount related thereto. Temporary suspension or the termination of right as stipulated herein, to the extent not required otherwise elsewhere, will be by delivering a prior written notice to the Customer pursuant Bank's reasonable discretion, by taking into account the prevailing laws and regulations.

The Cardholder may terminate the rights of the Cardholder (and/or the Supplementary Cardholder) to use the Card (and/or the Supplementary Card) at any time with prior written notice to Bank or with any other manner acceptable by Bank.

- 13.2 The whole Amount Outstanding on the Cardholder's Card Account incurred by the use of the Card and/or Supplementary Card(s) but not paid or charged to the Cardholder's Card Account shall become due including any instalment will be fully charged and payable to Bank on the termination or cancellation of this Agreement.
- 13.3 Without prejudice to any other rights of Bank as stipulated under this Agreement, if the Cardholder fails to pay Bank the whole Amount Outstanding on the Cardholder's Card Account, the Cardholder and Supplementary Cardholder(s) agree that Bank shall have the right to retain any funds placed in the Cardholder's and Supplementary Cardholder(s) current/savings/time/term deposit or any other account with Bank in the amount of all Amount Outstanding including any fees or charges (if any) and the Cardholder and/or the Additional Cardholder hereby authorise Bank to debit the Amount Outstanding including any related fees or charges for the purpose of settlement of Cardholder's obligation.
- 13.4 Without prejudice to Article 13.1 of this Agreement, Bank may at any and its own discretion temporarily suspend the Card Account, terminate the rights of Cardholder (and/or Supplementary Cardholder) without prior notice if (i) for any reason whatsoever the Cardholder (and/or Supplementary Cardholder) is unable to comply with any one or more terms and conditions of this Agreement, including but not limited in the event of Card (and/or Supplementary Card) misuse by Cardholder (and/or Supplementary Cardholder) in any way whatsoever and therefore require the Cardholder to settle all outstanding amount related thereto or (ii) if Bank, at its reasonable discretion, suspects of the existence of fraud, illegality or impropriety to such transaction performed by Cardholder (and/or Supplementary Cardholder) either related to the transaction using Card (and/or Supplementary Card) or using Cardholder (and/or Supplementary Cardholder)'s other credit card. In order to achieve full payment of the outstanding amount, Bank has the right to:
- 13.4.1 summon the Cardholder through mass media such as newspaper, magazine, etc and/or
  - 13.4.2 without prejudice to the prevailing laws and regulations, apply for bankruptcy against the Cardholder to the Commercial Court, and/or
  - 13.4.3 demand payment through third party and/or otherwise as deemed appropriate by Bank; and/or
  - 13.4.4 The Cardholder is responsible to reimburse all fees, costs and expenses incurred by Bank including legal expenses in full.



- 13.5 Bank may temporarily freeze the Card Account and terminate the right of the Cardholder (and/or the Supplementary Cardholder) to use the Card (and/or Supplementary Card) if the financial status or condition of the Cardholder, as determined by Bank, deteriorate to a lower classification based on the general criteria stipulated by Bank Indonesia or Indonesian banking supervisory authority for such purpose.
- 13.6 Termination of Cardholder's right (and/or, if necessary, Supplementary Cardholder) to use the Card (and/or Supplementary Card if applicable shall occur in accordance with its terms and no prior Judge cancellation shall be required and to give effect to this provision, the Cardholder and Bank hereby waive the second and third sentences of Article 1266 of Civil Code prevailing in the Republic of Indonesia.
- 13.7 The Cardholder hereby chooses his/her legal domicile at the Registrar's Office of the District Court of South Jakarta regarding all legal proceedings commenced against the Cardholder in respect of the terms and conditions of this Agreement.
- 13.8 Card Closure/Cancellation
- 13.8.1 Cardholders may close their Card by informing Bank through letter, email or phone (Phone Banking Services).
- 13.8.2 Bank will close the Card by maximum 3 (three) business days as soon as all outstanding balance are fully paid.
- 13.8.3 Cardholders must destroy their Card in order to damage the chip and magnetic stripe of the Card.
- 13.8.4 The closure of main Card will also automatically result in the closure of the Supplementary Card.
- PLEASE PUT INTO ATTENTION that Cardholder is not allowed to give, send, or return their ACTIVE Card to any person in any manner (these includes but not limited to sending the Card through registered post or mail courier).
- Bank never authorises any party or person claiming themselves as part of or representative of Bank (including but not limited to those who claim themselves as courier, phone banking service, employee, sales person, customer service, etc) to collect the Card in any way whatsoever. All losses and risk arising from the above matter shall be the Cardholder's full responsibility.

## **14 Authorization and Indemnity for Telephone, Mobile Phone, Telex and Facsimile Instruction**

- 14.1 The Cardholder authorises Bank to rely upon and act in accordance with any notice, instruction demand or other communication that might be given via telephone, telex, or facsimile transactions by the Cardholder or on his/her behalf ("Instruction") and Bank shall be entitled to treat the Instructions as fully authorized by the Cardholder and Bank shall be entitled to take such steps in reliance upon the Instruction as Bank may consider appropriate.
- 14.2 Bank, under terms of this authorisation and indemnity, is not obligated to accept and act upon the following Instructions:
- 14.2.1 Change in mandate;
- 14.2.2 Change in authorized signatories;
- 14.2.3 Power of attorney to another person/entity; or

- 14.2.4 Closure of the account(s) and transfer to the remaining balance by any means.
- 14.3 In consideration of Bank acting in accordance with the terms of this authorization and indemnity, the Cardholder hereby irrevocably undertakes to indemnify Bank and to keep Bank indemnified against all losses, claims, actions, and proceedings, demands, damages, costs, and expenses incurred or sustained, by Bank of whatever nature and howsoever arising out of or in connection with the Instructions.
- 14.4 The terms of this authorization and indemnity shall remain in full force and effect unless and until the authorized officer of Bank receives written notice of termination from the Cardholder in accordance with the terms of the mandate.
- 14.5 Mobile Phone Balance Enquiry Service
- 14.5.1 The Cardholder authorized Bank to send to his/her mobile phone, as registered by the Cardholder in the Card application, through Short Message Service (SMS) or other messaging application services, the following information relating to his/her Card and Card Account with Bank including (but not limited to) outstanding balance, Available balance of his/her credit limit, Payment Due Date, Minimum Payment Due.
- 14.5.2 In consideration of Bank acting in accordance with the terms of this authorisation, the Cardholder hereby irrevocably undertakes to indemnify Bank and to keep Bank indemnified against all losses, claims, actions, proceedings, demands, damages, costs and expenses incurred or sustained by Bank of whatever nature and howsoever arising or in connection with this authorisation except if such matters directly arise from Bank willful misconduct and/or gross negligence.
- 14.5.3 The terms of this authorisation and indemnity shall remain in full force and effect unless and until the authorized officer of Bank receives written notice of termination from the Cardholder.

## **15 Disclosure of Information**

- 15.1 The provision concerning disclosure of information set out in detail in Appendix I regarding Collection and Use of Customer Information.

## **16 Limitation of Liability**

- 16.1 In the event of any action which the Cardholder may file against Bank from any cause whatsoever, the Cardholder agrees that Bank's liability shall only limited to the actual and direct loss and shall no in any way covers any indirect or consequential loss.

## **17 Governing Law**

- 17.1 These terms and conditions of the Agreement shall be governed by and constructed in accordance with the laws of Indonesia. The Cardholder irrevocably submits to the non-exclusive jurisdiction of the District Court of South Jakarta provided that such submission shall not be prejudice Bank's rights to take proceeding in any other jurisdiction.

## **18 Assignment by Bank**

- 18.1 The Cardholder shall not assign the Cardholder's right and interest under this Agreement to third party. Bank can assign its interest and/or any debt owing to Bank under this

Agreement to such persons and in such manner as determined by Bank in its absolute discretion.

- 18.2 The Cardholder hereby irrevocably appoints Bank as his/her attorney for the purpose of acknowledging receipt of any notice of assignment to be given to the Cardholder.
- 18.3 The Cardholder consents to Bank's disclosure of confidential information concerning the Cardholder to potential assignees and their advisors. The Cardholder may refer to the Appendix I concerning Collection and Use of Customer Information.

## **19 Change of Address/Contact Details**

- 19.1 The Cardholders shall inform Bank of any changes in the Cardholder's address or contact details in written form or via telephone. Any notification sent from time to time by Bank to the Cardholder shall be construed as having been received by the Cardholder if sent to the address or other contact details most recently registered to Bank.

## **20 Recording The Telephone Instructions**

- 20.1 The Cardholder agrees that Bank may at its discretion record all telephone instructions received by Bank from the Cardholder and Bank may use the same for any purpose. The Cardholder further agrees that any and all telephone records made by Bank pursuant to this foregoing provision shall serve as prima facie evidence (deemed correct) , unless it can be proven otherwise.

## **21 Amendment**

- 21.1 A Cardholder shall know, understand and agree that Bank may, from time to time, alter this Terms and Conditions by giving a return notification or announcement thereof the best on the prevailing provisions, in this matter within not later than 30 (thirty) calendar days before the alteration becomes effective on the date determined by Bank.
- 21.2 In the event there is no response from the Cardholder on the amendment, variation or the introduction of new rule or condition after the lapsed of such 30 (thirty) calendar days, then Bank will consider the Cardholder to have accepted and agreed on the amendment, variation and/or the introduction of new rule or conditions.
- 21.3 If the Cardholder is not willing to accept the alteration, the Cardholder may terminate the right of using the card (and/or, if applicable, Supplementary Card) as a Cardholder (and/or, if required, Supplementary Cardholder) under the provision of Article 13.1 of this Agreement.

## **22 Authorization**

- 22.1 Unless expressly stipulated otherwise herein, any and all authorities stipulated in this Agreement are irrevocable and shall not be terminated based on any reason whatsoever, including those set forth in Article 1813, 1814 and 1816 of Civil Code prevailing in the Republic of Indonesia.

## 23 Language

- 23.1 The Agreement shall be executed in both Indonesian and English language. In the event of any inconsistency between the Indonesian and English language texts, the Indonesian texts shall prevail.

## 24 General Terms and Conditions

- 24.1 The Cardholders agree that where particular transactions, products, or services are subjected to specific terms and conditions agreed upon between the Cardholder and Bank, or that are applicable thereto from time to time, such terms and conditions shall take precedence and these terms and conditions shall be supplementary in relation to such transaction, products, or services.

## 25 Entire Agreement

- 25.1 Terms and conditions of this Agreement comprises the entire agreement between the parties with respect to the subject matter of this Agreement and supersedes all prior understandings, agreements, representations, and correspondences.

## 26 Confidentiality

- 26.1 The provision concerning Confidentiality set out in detail in Appendix I regarding Collection and Use of Customer Information.

## 27 Complaint Handling and Dispute Settlement

- 27.1 The Cardholder may lodge any complaint or objection, question and input to matters related to the Card services in writing or verbally to Bank at any branch office of Bank or place or through the complaint handling facility as Bank may specify and notify to the Cardholder. The Cardholder shall indicate or mention the card number as reference number in each complaint or objection lodged to Bank.
- 27.2 Any complaint or objection to the costs and transactions that are not the Cardholder transactions indicated in the Card Billing Statement ("Billing Statement"), may only be lodged by the Cardholder in writing no later than 14 (fourteen) calendar days of the print date of Billing Statement, then Bank shall settle it by referring to the arrangement made by Visa and/ or MasterCard. Any complaint or objection to other matters may be lodged at any time by the Cardholder under the provision of Article 27.3.
- 27.3 In the event that the Cardholder lodges any complaint or objection to other matters as stipulated in article 27.2 in writing, then such complaint or objection to other matters must be furnished with the photocopy of identification and other supporting documents as and when required by Bank. In the event that the Cardholder lodges any complaint or objection to other matters verbally, then Bank shall settle it within 2 (two) business days. However, in the event that such verbal complaint or objection is not settled within the time limit, then Bank shall ask the relevant Cardholder or the authorized representative thereof to lodge the complaint or objection to other matters in writing to Bank together with the supporting documents thereof, any written complaint shall be settled no later than 20 (twenty) business days as of the date of receipt of such written complaint and may be

extended for 20 (twenty) business days by written notice to the Cardholder or the authorized representative thereof.

- 27.4 The Cardholder covenants and agrees to, at one's own expense, settle any dispute with the merchants in the event of any dispute over goods and/or services purchased from the merchants, and the Cardholder hereby holds Bank harmless from any liability for goods and/or services supplied by the merchants or due to refusal of any merchant to accept or refund the card spending value over the Cardholder Account. The foregoing shall not waive the obligation of the Cardholder to keep making payments.
- 27.5 The Cardholder shall pay off to Bank, all costs and bills, including the lawyer's fees, incurred for the purpose of requesting and/or demanding the recovery of any bill due from a Card Account with Bank, all costs incurred from any breach of these terms and conditions of the Agreement shall be borne by the Cardholder and may be billed to the Cardholder through the account thereof.

## **28 Communication to the Cardholders**

- 28.1 Cardholder authorizes Bank to send any communication related to the Card features and all other additional information through the below channels:
- 28.1.1 registered Cardholder's correspondence address;
  - 28.1.2 registered Cardholder's e-mail address; and/or
  - 28.1.3 registered Cardholders cellular phone number.
- 28.2 Bank is not responsible for any failure communication reception sent to the Cardholder caused by uninformed of house/office/e-mail address or cellular phone number changes by the Cardholder to Bank.
- 28.3 Bank is not responsible for any technical failure, hardware or software malfunction, breakdown, damage or error which is not caused by Bank.

## **29 Statement**

- 29.1 Bank is a financial institution which is registered in and supervised by the Indonesian Financial Services Authority.

## **30 Conformity with Applicable Regulation**

- 30.1 The terms and conditions in this Agreement is in conformity with the requirements of laws and regulations including Regulation of the Indonesia Financial Service Authority on Consumer Protection in Financial Service Sector including its implementing regulations.

## **31 Appendix I: Collection and Use of Customer Information PT Bank HSBC Indonesia ("HSBC")**

### **31.1 DEFINITIONS**

Capitalised terms used in these Terms shall have the following meanings, unless the context otherwise requires:



- 31.1.1 **"Authorities"** means any judicial, administrative, public or regulatory body, any government, any Tax Authority, securities or futures exchange, court, central bank or law enforcement body, or any of their agents with jurisdiction over any part of HSBC Group.
- 31.1.2 **"Compliance Obligations"** means obligations of HSBC Group to comply with: (a) Laws or international guidance and internal policies or procedures, (b) any demand from Authorities or reporting, disclosure or other obligations under Laws, and (c) Laws requiring HSBC to verify the identity of our Customers.
- 31.1.3 **"Connected Person"** means a person or entity (other than the Customer) whose information (including Personal Data or Tax Information) you provide or which is provided on your behalf to any member of HSBC Group or which is otherwise received by any member of HSBC Group in connection with the provisions of the Services. A Connected Person may include, but is not limited to, any guarantor of the Customer, a director or officer of a company, partners or members of a partnership, any "substantial owner", "controlling person", or beneficial owner, trustee, settler or protector of a trust, account holder of a designated account, payee of a designated payment, representative, agent or nominee of the Customer, or any other persons or entities having a relationship to the Customer that is relevant to its banking relationship with HSBC Group.
- 31.1.4 **"Controlling Persons"** generally means individuals who exercise control over an entity. For a trust, these are the settlor, the trustees, the protector, the beneficiaries or class of beneficiaries, and anybody else who exercises ultimate effective control over the trust and for entities other than a trust, those persons in equivalent or similar positions of control.
- 31.1.5 **"Customer"** is Indonesian Citizen or Foreign Citizen who apply for credit card facility issued by HSBC and has obtained an approval from HSBC.
- 31.1.6 **"Customer Information"** means Personal Data, confidential information, and/or Tax Information the Customer or that of a Connected Person.
- 31.1.7 **"Financial Crime"** means money laundering, terrorist financing, bribery, corruption, tax evasion, fraud, evasion of economic or trade sanctions, and/or violations, or any acts or attempts to circumvent or violate any Laws relating to these matters.
- 31.1.8 **"HSBC"** means PT Bank HSBC Indonesia.
- 31.1.9 **"HSBC Group"** means HSBC Holdings plc, its affiliates, subsidiaries, associated entities and any of their branches and offices, and "any member of HSBC Group" has the same meaning.
- 31.1.10 **"Laws"** include any local or foreign law, regulation, judgment or court order, voluntary code, sanctions regime, agreement between any member of HSBC Group and an Authority, or agreement or treaty between Authorities and applicable to HSBC or a member of HSBC Group.
- 31.1.11 **"Personal Data"** means any information relating to an individual and corporate entities, in those countries where data privacy laws applies to corporates), from which they can be identified.
- 31.1.12 **"Services"** include (a) the opening, maintaining and closing of your bank accounts, (b) providing you with credit facilities and other banking products and services, processing applications, credit and eligibility assessment, and (c) maintaining our overall relationship with you, including marketing services and products to you, market research, insurance, audit and administrative purposes.
- 31.1.13 **"substantial owners"** means any individuals entitled to more than 10% of the profits of or with an interest of more than 10% in an entity either directly or indirectly.
- 31.1.14 **"Tax Authorities"** means domestic or foreign tax, revenue, fiscal or monetary authorities.

- 31.1.15 **"Tax Information"** means any documentation or information (and accompanying statements, waivers and consents) relating, directly or indirectly, to your tax status and the tax status of any owner, "controlling person", "substantial owner" or beneficial owner. "Tax Information" includes, but is not limited to, information about: tax residence and/or place of organisation (as applicable), tax domicile, tax identification number, Tax Certification Forms, certain Personal Data (including name(s), residential address(es), age, date of birth, place of birth, nationality, citizenship).
- 31.1.16 **"Tax Certification Forms"** means any forms or other documentation as may be issued or required by a Tax Authority or by HSBC from time to time to confirm the tax status of an account holder or the Connected Person of an entity.

Reference to the singular includes the plural (and vice versa).

## 31.2 COLLECTION AND USE OF CUSTOMER INFORMATION

### 31.2.1 COLLECTION

HSBC and other members of HSBC Group may collect, use and share Customer Information (including relevant information about the Customer, the Customer's transactions, the Customer's use of HSBC's products and services, and the Customer's relationships with HSBC Group). Customer Information may be requested from the Customer (or a person acting on the Customer's behalf), from other sources (including from publically available information) and it may be generated or combined with other information available to HSBC or any member of HSBC Group.

### 31.2.2 PROCESSING

Customer Information will be processed, transferred, and disclosed in connection with the following purposes, with both domestic and foreign parties who are affiliated directly or indirectly with the Bank: (a) the provisions of Services and to approve, manage, administer or effect any transactions requested or authorized by the Customer, (b) meeting Compliance Obligations, (c) conducting Financial Crime Risk Management Activity, (d) collecting any amounts due and outstanding from the Customer, (e) conducting credit checks and obtaining or providing credit references, (f) enforcing or defending HSBC's, or a member of HSBC Group's, rights, (g) for internal operational requirements of HSBC or HSBC Group (including credit and risk management, system or product development and planning, insurance, audit and administrative purposes), and/or (h) maintaining HSBC's overall relationship with the Customer (including marketing or promoting financial services or related products to the Customer and market research) (the "Purposes").

### 31.2.3 SHARING

By using the Services, the Customer agrees that HSBC may (as necessary and appropriate for the Purposes) transfer and disclose any Customer Information to the following recipients globally (who may also process, transfer and disclose such Customer Information for the Purposes):

- a. any member of HSBC Group;
- b. any sub-contractors, agents, service providers, or associates of HSBC Group (including their employees, directors and officers);
- c. any authority, in response to their requests;
- d. anyone acting on behalf of the Customer, payment recipients, beneficiaries, account nominees, intermediary, correspondent and agent banks, clearing houses, clearing or settlement systems, market counterparties, upstream withholding agents, swap or trade repositories, stock exchanges, companies in which the Customer has an interest in securities (where such securities are held by HSBC for the Customer);

- e. any party to a transaction acquiring interest in or assuming risk in or in connection with the Services;
  - f. other financial institutions, credit reference agencies or credit bureaus, for obtaining or providing credit references;
  - g. any third party fund manager who provides asset management services to the customer ;
  - h. any introducing broker to whom HSBC provides introductions or referrals ; and/or
  - i. in connection with any HSBC business transfer, disposal, merger, or acquisition.
- wherever located, including in jurisdictions which do not have data protection laws that provide the same level of protection as the jurisdiction in which the Services are supplied.

### 31.3 CUSTOMER OBLIGATIONS

- 31.3.1 The Customer agrees to inform HSBC promptly in writing if there are any changes to Customer Information supplied to HSBC or a member of HSBC Group from time to time, and to respond to any request from, HSBC, or a member of HSBC Group.
- 31.3.2 The Customer must ensure that every Connected Person whose information (including Personal Data or Tax Information) it have provided (or anyone else have provided on the Customer's behalf), or will from time to time provide to HSBC or a member of HSBC Group has been notified of and agreed to the processing, disclosure and transfer of their information as set out in these Terms before their information is provided. The Customer must at the same time the advise the Connected Persons that they may have rights of access to, and correction of, their Personal Data.
- 31.3.3 Where:
  - a. Customer fails to provide Customer Information that HSBC reasonably requests, or
  - b. Customer withholds or withdraws any consents which HSBC may need to process, transfer or disclose Customer Information for the Purposes (except for purposes connected with marketing or promoting products and services to the Customer), or
  - c. HSBC have, or a member of HSBC group has, suspicions regarding Financial Crime or an associated risk,

HSBC may:

- a. be unable to provide new, or continue to provide all or part of the Services to the customer and reserves the right to terminate its business relationship with the Customer;
- b. take actions necessary for HSBC or a member of HSBC Group to meet the Compliance Obligations; and/or
- c. block, transfer or close Customer.

In addition, if the Customer fail to supply its, or its Connected Person's, Tax Information and accompanying statements, waivers and consents, then HSBC may make its own judgement with respect to the Customer's status, including whether the Customer is reportable to a Tax Authority, and may require HSBC or other persons to withhold amounts as may be legally required by any Tax Authority and paying such amounts to any Tax Authority.

### 31.4 DATA PROTECTION

- 31.4.1 Whether it is processed in a home jurisdiction or overseas, in accordance with data protection legislation, Customer Information will be protected by a strict code of secrecy and security which all members of HSBC Group, their staff and third parties are subject to.

### 31.5 FINANCIAL CRIME RISK MANAGEMENT ACTIVITY

- 31.5.1 HSBC, and members of HSBC Group, are required, and may take any action they consider appropriate in their sole and absolute discretion, to meet Compliance Obligations in connection with the detection, investigation and prevention of Financial Crime (“Financial Crime Risk Management Activity”).

Such action may include, but is not limited to: (a) screening, intercepting and investigating any instruction, communication, drawdown request, application for Services, or any payment sent to or by the Customer, or on its behalf, (b) investigating the source of or intended recipient of funds (c) combining Customer Information with other related information in the possession of HSBC Group, and/or (d) making further enquiries as to the status of a person or entity, whether they are subject to a sanctions regime, or confirming Customer’s identity and status.

- 31.5.2 Exceptionally, HSBC’s Financial Crime Risk Management Activity may lead to HSBC delaying, blocking or refusing the making or clearing of any payment, the processing of Customer’s instructions or application for Services or the provision of all or part of the Services. To the extent permissible by law, neither HSBC nor any other member of HSBC Group shall be liable to the Customer or any third party in respect of any loss (however it arose) that was suffered or incurred by the Customer or a third party, cause in whole or in part in connection with the undertaking of Financial Crime Risk Management Activity.

### 31.6 TAX COMPLIANCE

- 31.6.1 The Customer acknowledges it is solely responsible for understanding and complying with its tax obligations (including but not limited to, tax payment or filing of returns or other required documentation relating to the payment of all relevant taxes) in all jurisdictions in which those obligations arise and relating to the opening and use of account(s) and/or Services provided by HSBC and/or members of HSBC Group. Each Connected Person acting in their capacity as a Connected Person (and not in their personal capacity) also makes the same acknowledgement in their own regard. Certain countries may have tax legislation with extra-territorial effect regardless of the Customer’s or Connected Person’s place of domicile, residence, citizenship, or incorporation. HSBC and/or any member of HSBC Group does not provide tax advice. The Customer is advised to seek independent legal and/or tax advice. HSBC and/or any member of HSBC Group has no responsibility in respect of Customer’s tax obligations in any jurisdiction which they may arise including any that may relate specifically to the opening and use of account(s) and/or Services provided by HSBC and/or members of HSBC Group.

### 31.7 MISCELLANEOUS

- 31.7.1 In the event of any conflict or inconsistency between any of these Terms and those in any other service, product, business relationship, account or agreement between the Customer and HSBC, these Terms shall prevail. Any consents, authorizations, HSBC requested waivers and permissions that already exist from the Customer in relation to Customer Information shall continue to apply in full force and effect, to the extent permissible by applicable local law.
- 31.7.2 If all or any part of the provisions of these Terms become illegal, invalid or unenforceable in any respect under the law of any jurisdiction, that shall not affect or impair the legality, validity or enforceability of such provision in any other jurisdictions or the remainder of these Terms in that jurisdiction.

- 31.7.3 These Terms is made in bilingual version of English language and Bahasa Indonesia. In the event of inconsistency between both text, the Bahasa Indonesia text shall be prevailing and binding.

### 31.8 SURVIVAL UPON TERMINATION

- 31.8.1 These Terms shall continue to apply notwithstanding their termination, any termination by HSBC or a member of HSBC Group of the provision of any Services to the Customer or the closure of any account.