

SYARAT DAN KETENTUAN CALL MANDIRI

Istilah

1. Akses layanan Call Mandiri adalah nomor 14000 atau (021) 5299-7777.
2. Call Mandiri adalah saluran distribusi Bank yang memungkinkan Nasabah untuk menanyakan berbagai informasi perbankan, menyampaikan keluhan atau mengakses rekening yang dimiliki serta melakukan transaksi perbankan, melalui sarana telepon dengan menghubungi telepon akses layanan Call Mandiri selama 24 Jam.
3. Customer Service Call Mandiri (CSCM) adalah petugas Bank yang bertugas menerima dan melayani Nasabah dan calon Nasabah melalui telephone
4. Daftar Rekening Sendiri adalah semua nomor rekening Tabungan Mandiri dan atau Giro Rupiah di Bank yang dimiliki oleh Nasabah sendiri yang didaftarkan sebagai rekening sumber penarikan maupun tujuan pengkreditan dalam layanan Call Mandiri.
5. Daftar Rekening Tujuan adalah nomor rekening Tabungan Mandiri dan atau Giro Rupiah yang dimiliki oleh pihak ke tiga di Bank yang didaftarkan sebagai rekening tujuan pengkreditan dalam layanan Call Mandiri.
6. Interactive Voice Respond (IVR) adalah mesin penjawab yang dapat digunakan oleh Nasabah Phone Banking untuk melakukan pemilihan fitur di Call Mandiri.
7. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening Giro Rupiah, Tabungan Mandiri, dan atau Deposito Rupiah Bank Mandiri
8. Nasabah Pengguna adalah Nasabah Bank pemegang rekening yang belum melakukan pendaftaran Phone Banking Call Mandiri, tetapi dapat mengakses Call Mandiri untuk layanan Informasi Umum Perbankan, penyampaian keluhan, serta perubahan status data kartu nasabah (service maintenance).
9. Nasabah Phone Banking adalah Nasabah Pengguna yang telah terdaftar sebagai pengguna Phone Banking Call Mandiri dengan cara melakukan pendaftaran di ATM Bank yang dapat mengakses seluruh fitur layanan Call Mandiri.
10. Phone Banking adalah salah satu fitur layanan dari Call Mandiri yang memungkinkan Nasabah Phone Banking melakukan transaksi perbankan melalui telepon.
11. PIN (*Personal Identification Number*) Call Mandiri adalah nomor identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Phone Banking serta harus dicantumkan/diinput oleh Nasabah Phone Banking pada saat menggunakan layanan Call Mandiri.
12. User ID Call Mandiri adalah 16 digits nomor Kartu Mandiri Nasabah.

Syarat Pendaftaran Call Mandiri

1. Nasabah telah membaca dan memenuhi Syarat dan Ketentuan Call Mandiri.
2. Nasabah dapat melakukan pendaftaran Call Mandiri melalui ATM Mandiri dengan menggunakan Kartu Mandiri.

Ketentuan Penggunaan Call Mandiri

1. Bank adalah PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk yang meliputi Kantor Pusat dan kantor cabang serta kantor lainnya yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
2. Nasabah Phone Banking dapat menggunakan layanan Call Mandiri untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
3. Nasabah Pengguna dapat melakukan pendaftaran Phone Banking/Call Mandiri melalui ATM Mandiri atau melalui sarana lain yang disiapkan oleh Bank.
4. Nasabah Phone Banking dapat menggunakan layanan Call Mandiri melalui Customer Service Call Mandiri.
5. Untuk melakukan transaksi perbankan, Nasabah Phone Banking akan diverifikasi oleh system dengan memasukkan Nomor Kartu dan PIN Call Mandiri atau verifikasi verbal oleh Customer Service Call Mandiri.
6. Untuk setiap pelaksanaan transaksi hanya dapat dilakukan terhadap rekening yang terdapat dalam Daftar Rekening Sendiri dan atau Daftar Rekening Tujuan yang telah terdaftar pada Bank
7. Segala transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah Phone Banking dan diproses oleh Bank tidak dapat dibatalkan.
8. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Phone Banking yang tersimpan pada pusat data Bank merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Phone Banking kepada Bank untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud, kecuali Nasabah Phone Banking dapat membuktikan sebaliknya.
9. Nasabah Phone Banking diwajibkan memberitahukan kantor cabang Bank dengan segera jika menerima data atau informasi yang tidak lengkap atau tidak tepat secara tertulis melalui kantor cabang Bank.
10. Bank menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Phone Banking sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan transaksi melalui Call Mandiri dengan memasukkan Nomor Kartu dan PIN Call Mandiri atau verifikasi verbal oleh Customer Service Call Mandiri dan untuk itu Bank tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan penggunaan Nomor Kartu dan PIN Call Mandiri atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan transaksi dimaksud, dan oleh karena itu transaksi tersebut sah mengikat Nasabah Phone Banking dengan sebagaimana mestinya, kecuali Nasabah Phone Banking dapat membuktikan sebaliknya.
11. Bank berhak untuk tidak melaksanakan perintah transaksi dari Nasabah Phone Banking, apabila:
 - a. Saldo rekening Nasabah Phone Banking di Bank tidak cukup.
 - b. Bank mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
12. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Phone Banking telah berhasil dilakukan oleh Bank, Nasabah Phone Banking akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi pada setiap akhir transaksi Call Mandiri dan secara otomatis akan tercetak di rekening nasabah.
13. Nasabah Phone Banking menyetujui dan mengakui bahwa:
 - a. Dengan dilaksanakannya transaksi melalui Call Mandiri, semua perintah dan

komunikasi dari Nasabah Phone Banking yang diterima Bank akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis dan atau dikeluarkan dokumen yang tidak ditandatangani.

- b. Bukti perintah transaksi dari Nasabah Phone Banking kepada Bank dan segala bentuk komunikasi antara Bank dan Nasabah Phone Banking yang tersimpan pada pusat data Bank dan atau tersimpan dalam bentuk penyimpanan informasi dan data lainnya di Bank, baik yang berupa dokumen tertulis, catatan, tape/cartridge, print out komputer dan atau salinan, merupakan alat bukti yang sah yang tidak akan dibantah keabsahan, kebenaran atau keasliannya.

14. Atas pertimbangannya sendiri, Bank berhak untuk mengubah limit transaksi.

User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri

1. User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Phone Banking. User ID Call Mandiri bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
2. Nasabah wajib mengamankan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri dengan cara, antara lain:
 - a. Tidak memberitahukan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri kepada orang lain.
 - b. Tidak mencatatkan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
 - c. Berhati-hati menggunakan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri agar tidak terlihat orang lain.
 - d. Sering mengganti PIN Call Mandiri secara berkala.
3. Segala penyalahgunaan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri merupakan tanggung jawab Nasabah Phone Banking. Nasabah Phone Banking dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan yang mungkin timbul, baik pihak lain maupun Nasabah Phone Banking sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri.
4. Penggunaan User ID Call Mandiri dan PIN Call Mandiri mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah, sehingga karenanya Nasabah Phone Banking dengan ini menyatakan bahwa penggunaan PIN Call Mandiri dalam setiap perintah atas transaksi Call Mandiri juga merupakan pemberian kuasa dari Nasabah Phone Banking kepada Bank untuk melaksanakan transaksi termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebitan rekening Nasabah baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.

Penghentian Akses Layanan Call Mandiri

1. Akses layanan Call Mandiri akan diberhentikan oleh Bank apabila:
 - a. Atas dasar permintaan Nasabah Phone Banking kepada Bank untuk menghentikan akses layanan Call Mandiri sementara waktu atau secara permanen.
 - b. Bank melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Phone Banking harus menghubungi Call Centre Bank Mandiri atau melakukan pendaftaran ulang melalui ATM Mandiri.

Force Majeure

Nasabah Phone Banking akan membebaskan Bank dari segala tuntutan apapun, dalam hal Bank tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah Phone Banking baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan Bank termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan Bank.

Lain-lain

1. Bukti perintah Nasabah Phone Banking melalui layanan Call Mandiri adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tabungan Mandiri jika dicetak.
2. Nasabah Phone Banking dapat menghubungi Call Centre Bank Mandiri atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan perubahan akses layanan Call Mandiri.
3. Bank dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Phone Banking dalam bentuk dan melalui sarana apapun.
4. Nasabah Phone Banking tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada Bank serta syarat-syarat pembukaan rekening dan syarat rekening gabungan, termasuk setiap perubahannya.
5. Kuasa-kuasa baik yang tersurat maupun tersirat dalam Syarat dan Ketentuan ini merupakan kuasa yang sah yang tidak akan berakhir selama Nasabah Phone Banking masih memperoleh layanan Call Mandiri atau masih adanya kewajiban lain dari Nasabah Phone Banking kepada Bank.