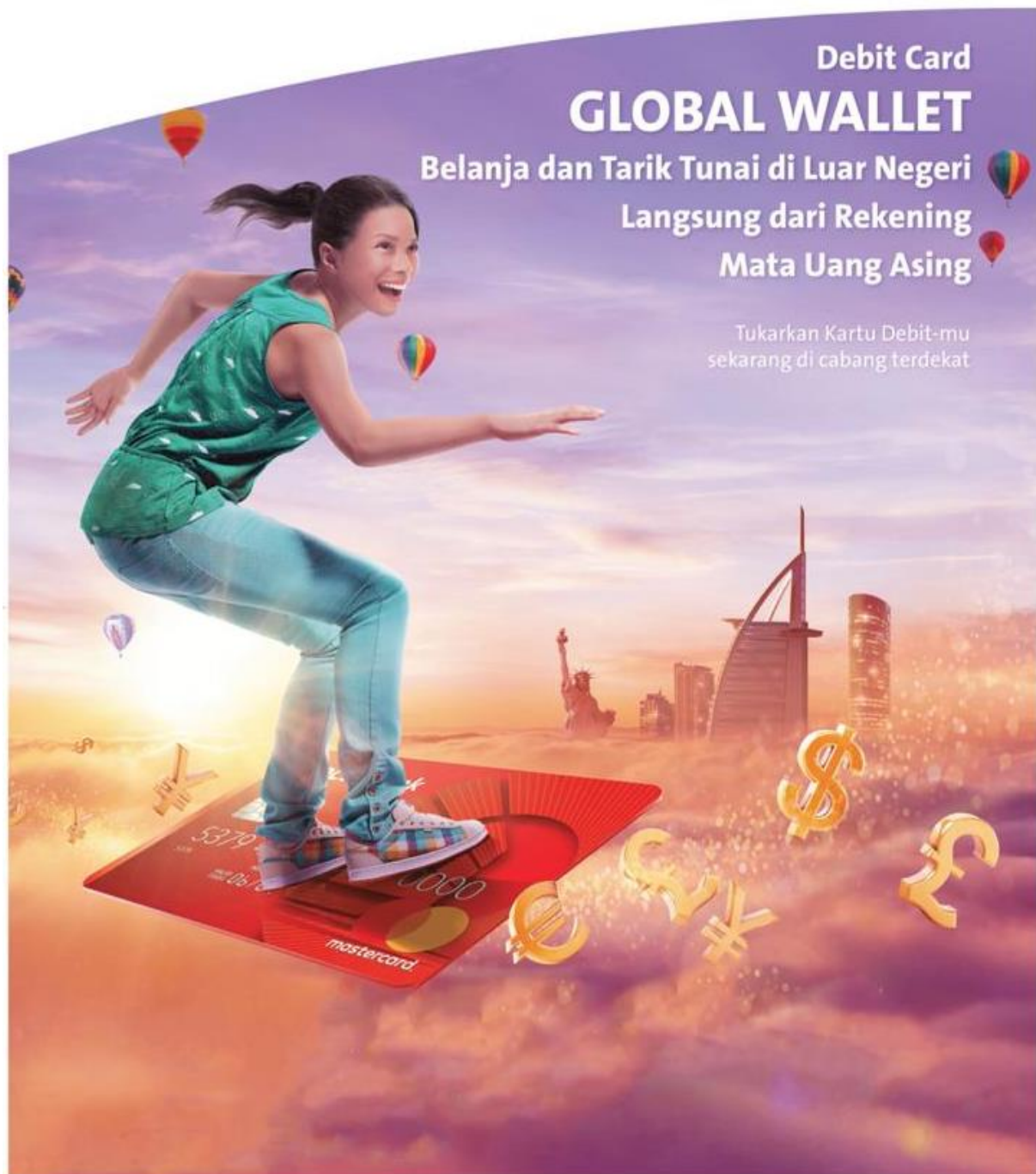


Frequently Asked Question

DEBIT CARD GLOBAL WALLET

An advertisement for the OCBC NISP Debit Card Global Wallet. It features a woman in a green sleeveless top and blue jeans, smiling and running on a large red Mastercard. The background is a vibrant sunset sky with hot air balloons and a cityscape featuring the Statue of Liberty and the Burj Khalifa. Floating around the woman are various currency symbols: the Euro (€), Dollar (\$), Pound (£), and Yen (¥).

Debit Card
GLOBAL WALLET
Belanja dan Tarik Tunai di Luar Negeri
Langsung dari Rekening
Mata Uang Asing

Tukarkan Kartu Debit-mu
sekarang di cabang terdekat

1. Q : Apa itu Fitur Global Wallet (GW)?
A : Fitur Global Wallet adalah fitur baru yang ditambahkan pada kartu ATM Mastercard – Tanda 360 Plus dimana fungsinya memberikan benefit kepada nasabah ketika **melakukan transaksi tarik tunai dan belanja (debit) di luar negeri** dengan **tidak terkena konversi kurs**. Fitur Global Wallet memiliki mekanisme untuk langsung mendebet mata uang lokal negara bersangkutan (10 mata uang asing) dari rekening Tanda 360 Plus.

2. Q : Mata uang apa saja yang termasuk dalam **10 mata uang asing** tersebut ?
A : USD, AUD, SGD, JPY, EUR, HKD, CHF, NZD, CAD, GBP.

3. Q : Bagaimana apabila nasabah melakukan transaksi belanja/tarik tunai **diluar dari 10 negara** dengan mata uang tersebut diatas , apakah transaksi berhasil atau ditolak?
A : Transaksi Berhasil,
Dengan kondisi akan **mendebet mata uang Rupiah** dan **terkena konversi kurs** dengan catatan kondisi ini terjadi apabila selama saldo di rekening Rupiah mencukupi.
Contoh 1 :
Nasabah Budi sedang berada di **Arab Saudi** dan melakukan pembayaran (transaksi belanja) dengan menggunakan kartu ATM Tanda 360 plus Global Wallet, **transaksi berhasil** dimana **pendebetan** dilakukan langsung pada rekening Tanda 360 Plus **mata uang Rupiah** dan **terkena konversi kurs** (dikenakan konversi kurs dan dikenakan biaya transaksi sesuai ketentuan).
Arab Saudi -> tidak termasuk dalam kategori 10 mata uang yang di cover

4. Q : Bagaimana apabila saldo di rekening sesuai mata uang yang digunakan tidak tersedia dana, apakah akan mendebet mata uang Rupiah?
A : Tidak ,transaksi langsung akan **ditolak** karena tidak tersedia dana.
Contoh 1 :
Nasabah Marta sedang berada di Jepang dan melakukan pembayaran belanja dengan menggunakan kartu Debit Tanda 360 plus, pada saat pembayaran (transaksi belanja) **transaksinya ditolak karena ternyata saldo di rekening mata uang JPY kurang (tidak cukup)**, sedangkan kondisi saldo di rekening Rupiah terdapat dana sejumlah Rp500 Juta.

5. Q : Apakah fitur Global Wallet ATM Tanda 360 Plus ini dapat dinikmati oleh seluruh nasabah OCBC NISP?
A : Ya, dengan syarat nasabah tersebut **memiliki rekening Tanda 360 Plus**. Karena fitur Global Wallet melekat pada kartu ATM Global Wallet dan harus dikaitkan dengan rekening Tanda 360 Plus

6. Q : Bagaimana caranya agar nasabah yang sudah memiliki kartu ATM Tanda 360 Plus dapat menikmati fitur dari kartu ATM Mastercard Global Wallet?
A : Nasabah **harus datang ke cabang untuk mengganti kartu** Mastercard *non Global Wallet* menjadi kartu Mastercard Global Wallet. Nasabah bisa memilih untuk mendapatkan **Kartu Global Wallet Instant** (tanpa nama) di hari yang sama atau **Kartu Global Wallet Non-Instant** (ada nama) dengan **SLA max 7 hari kerja**.

7. Q : Apakah terdapat biaya penggantian kartu apabila nasabah akan mengganti ke kartu ATM Mastercard Global Wallet?
 A : YA. Biaya kartu dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Q : Bagaimana nasabah ingin memastikan bahwa kartu ATM Mastercard yang ada saat ini sudah dilengkapi fitur Global Wallet?
 A : Nasabah dapat menghubungi cabang terdekat atau dapat menghubungi *contact center* OCBC NISP.
9. Q : Apakah ada biaya yang dikenakan apabila nasabah melakukan penarikan tunai dengan menggunakan kartu ATM Global Wallet di mesin ATM yang berada di luar negeri?
 A : **Ya Ada**, biaya tarik tunai mengacu kepada ketentuan yang berlaku tergantung jaringan yang digunakan (misal: jaringan Mastercard) dengan biaya sbb :
 A :

Biaya transaksi Kartu ATM/Debit Global Wallet
AUD 3
EUR 3
GBP 3
USD 3
SGD 3 (kecuali di ATM OCBC Singapura tidak dikenakan biaya/gratis)
CAD 5
CHF 5
NZD 5
HKD 15
JPY 200

10. Q : Apakah ada biaya yang dikenakan apabila nasabah melakukan pembelian dengan menggunakan kartu ATM Global Wallet di mesin EDC merchant yang berada di luar negeri?
 A : Tidak dikenakan biaya (*free*)
11. Q : Apakah ada yang perlu dipastikan nasabah sebelum bepergian keluar negeri jika ingin menggunakan kartu ATM Global Wallet?
 A : Pastikan nasabah menghubungi *contact center* OCBC NISP agar transaksi berjalan dengan lancar.
12. Q : Berapa batas penarikan tunai di ATM untuk kartu Global Wallet?
 A : Mengikuti ketentuan yang berlaku sekarang yaitu ekuivalen Rp 15juta/hari/rekening

Transaksi Tarik Tunai & Debet Belanja dengan menggunakan Kartu ATM Tanda 360 Plus Global Wallet Khusus di Singapura

13. Q : Nasabah Teddy melakukan tarik tunai di **ATM OCBC Singapura**, apakah akan dikenakan biaya penarikan ?
- A : **Tidak**, penarikan tunai yang dilakukan di **ATM OCBC Singapura tidak dikenakan** biaya tarik tunai.
14. Q : Bagaimana apabila nasabah tersebut melakukan tarik tunai di **ATM DBS Singapura atau non ATM OCBC lainnya**, apakah akan dikenakan biaya?
- A : **Ya**, akan dikenakan biaya yaitu :
1. Biaya penarikan : SGD 3
 2. Biaya yang dikenakan oleh pemilik mesin ATM : SGD 5*
- (Contoh : SGD 5 adalah biaya yang dikenakan oleh ATM DBS Singapura)
- *Kondisi ini bisa dikenakan atau tidak tergantung dari Bank pemilik mesin ATM*
- * Kondisi ini diluar dari tanggungjawab Bank OCBCNISP.*
15. Q : Apakah pengenaan biaya di mesin ATM non OCBC Singapura nilainya sama sebesar SGD 5 ?
- A : Biaya yang dikenakan tergantung dari kebijakan Bank pemilik mesin ATM.
16. Q : Apakah ada yang perlu diperhatikan pada saat melakukan tarik tunai di **ATM non OCBC S'pore?**
- A : Pada saat melakukan transaksi di layar ATM akan terdapat informasi **pilihan currency***, yaitu sbb :
- *Continue to "nama Bank pemilik mesin ATM" conversion*
 - *Continue without "nama Bank pemilik mesin ATM" conversion*
- Maka nasabah HARUS MEMILIH -> **Continue without "nama Bank pemilik mesin ATM"** conversion.
- *) tidak semua mesin ATM memiliki pilihan konversi atau tidak dan ini tidak diatur dari sistem Bank*
17. Q : Bagaimana apabila di ATM tersebut nasabah memilih kondisi *Continue to "nama Bank pemilik mesin ATM" conversion* ?
- A : Pendebetan akan terjadi pada rekening dengan **mata uang Rupiah** nya (bukan pada rekening dengan mata uang SGD – lokal negara setempat) dan akan adanya **konversi kurs**.
18. Q : Nasabah Yuni belanja di Takashimaya dimana pembayarannya dengan menggunakan kartu ATM Debit Tanda 360 Plus Global Wallet. Apakah transaksi Debit ini dikenakan biaya?
- A : Tidak dikenakan biaya (*Free*)
19. Q : Apakah ada yang perlu diperhatikan pada saat melakukan pembayaran di kasir dengan menggunakan mesin EDC ?
- A : Pada saat melakukan transaksi pembayaran melalui mesin EDC akan terdapat informasi **pilihan currency*** untuk pembayarannya , yaitu
- *Continue to conversion*
 - *Continue without conversion*

Maka nasabah HARUS MEMILIH -> **Continue without conversion**.

*) tidak semua mesin EDC memiliki pilihan konversi atau tidak dan ini tidak diatur dari sistem Bank

20.Q : Bagaimana apabila nasabah memilih kondisi *Continue to conversion* ?

A : Pendebetan akan terjadi pada rekening dengan **mata uang Rupiah** nya (bukan pada rekening dengan mata uang SGD – lokal negara setempat) dan akan terjadi **konversi kurs**.

21. Q : Bagaimana apabila mesin ATM / mesin EDC tidak memiliki pilihan *Continue to Conversion* atau *Continue without Conversion*?

A : Pendebetan akan terjadi pada rekening mata uang valas – lokal *currency* negara setempat

<p style="text-align: center;">Transaksi Tarik Tunai & Debet Belanja dengan menggunakan Kartu ATM Tanda 360 Plus Global Wallet di Luar Negeri</p>
--

22.Q : Nasabah Lucille sedang berada di Osaka Jepang dan melakukan tarik tunai melalui **ATM**, apakah akan dikenakan biaya penarikan?

A : **Ya, dikenakan** biaya tarik tunai sebesar JPY 200

23.Q : Untuk tarik tunai di ATM ini selain biaya penarikan jaringan apakah terdapat biaya lainnya?

A : Pengenaan biaya lainnya **tergantung dari kebijakan Bank pemilik mesin ATM**. Kondisi ini diluar dari tanggungjawab Bank OCBCNISP.

24.Q : Apakah yang perlu diperhatikan pada saat melakukan tarik tunai di mesin **ATM** ?

A : Pada saat melakukan transaksi di layar ATM akan terdapat informasi **pilihan *currency****, yaitu sbb :

- *Continue to “nama Bank pemilik mesin ATM” conversion*
- *Continue without “nama Bank pemilik mesin ATM” conversion*

Maka nasabah HARUS MEMILIH -> **Continue without “nama Bank pemilik mesin ATM” conversion**.

*) tidak semua mesin ATM memiliki pilihan konversi atau tidak dan ini tidak diatur dari sistem Bank

25.Q : Bagaimana apabila di ATM tersebut nasabah memilih *kondisi Continue to “nama Bank pemilik mesin ATM” conversion* ?

A : Pendebetan akan terjadi pada rekening dengan **mata uang Rupiah** nya (bukan pada rekening dengan mata uang JPY – mis : lokal negara setempat -> asumsi nasabah sedang berada di Jepang) dan akan adanya **konversi kurs**.

26.Q : Nasabah Ivan sedang berada di Hongkong dan berbelanja di Time Square, dimana pembayarannya selalu menggunakan kartu ATM Debit Tanda 360 Plus Global Wallet.

Apakah transaksi Debit ini dikenakan biaya ?

A : Tidak dikenakan biaya. Pendebetan akan langsung pada rekening Tanda 360 Plus dengan mata uang HKD dan tidak terjadi konversi.

27.Q : Apakah yang perlu diperhatikan pada saat melakukan pembayaran di kasir dengan menggunakan mesin EDC ?

A : Pada saat melakukan transaksi pembayaran melalui mesin EDC akan terdapat informasi **pilihan *currency**** untuk pembayarannya , yaitu

- o *Continue to conversion*
- o *Continue without conversion*

Maka nasabah HARUS MEMILIH -> ***Continue without conversion***.

*) tidak semua mesin EDC memiliki pilihan konversi atau tidak dan ini tidak diatur dari sistem Bank

28.Q : Bagaimana apabila nasabah memilih kondisi *Continue to conversion* ?

A : Pendebetan akan terjadi pada rekening dengan **mata uang Rupiah** nya (bukan pada rekening dengan mata uang HKD – lokal negara setempat -> asumsi nasabah sedang berada di Hongkong) dan akan terjadi **konversi kurs**.

29. Q : Bagaimana apabila mesin ATM / mesin EDC tidak memiliki pilihan *Continue to Conversion* atau *Continue without Conversion*?

A : Pendebetan akan terjadi pada rekening mata uang valas – lokal *currency* negara setempat

30.Q : Selama di Time Square nasabah Ivan tidak melakukan pengecekan saldo di rek Tanda 360 Plus mata uang HKD, sehingga tanpa disadari menyebabkan saldo HKD ybs tidak cukup, tetapi saldo di mata uang Rupiah masih tersedia sebesar Rp300 Juta. Apakah nasabah tetap dapat melakukan pembayaran dengan transaksi Debit ?

A : Tidak, Transaksi akan langsung **DITOLAK**

Transaksi Debet Belanja Online dengan menggunakan Kartu ATM Tanda 360 Plus Global Wallet

31. Q : Apabila nasabah menggunakan kartu Tanda 360 Plus Global Wallet untuk digunakan **transaksi Debit Online**. Apakah perlakuannya sama dengan melakukan transaksi di merchant menggunakan kartu fisik ?

A : Tidak, **Global Wallet hanya berlaku untuk transaksi dengan menggunakan kartu fisik** Tanda 360 Plus Global Wallet.

A : Untuk kondisi tersebut diatas transaksi nasabah akan **mendebet rekening Rupiah** nya dan **dikenakan konversi kurs**.