

SKRIPSI

**ANALISA KREDIT BANK PADA PENERBITAN
KARTU KREDIT**



ERIC VALENSIA RAHMAN
NIM: 030 111 251 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

10/11/2019

ANALISA KREDIT BANK...
ERIC VALENSIA RAHMAN

MAKHLAKA...
U... ..

MUNIB...
ADDY...
AK...
2001

**ANALISA KREDIT BANK PADA PENERBITAN
KARTU KREDIT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Dosen Pembimbing,



Trisadini P. Usanti, S.H., M.H.
NIP: 132 059 088

Penyusun,



Eric Valensia Rahman
NIM: 030111251 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

ANALISA KREDIT BANK...
ERIC VALENSIA RAHMAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis...
dan memberikan rekomendasi...

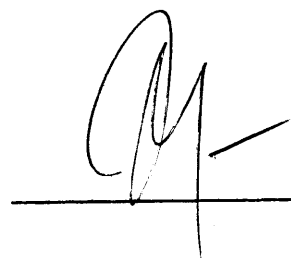
ABSTRAK
ANALISA KREDIT BANK...
ERIC VALENSIA RAHMAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Pada Tanggal 20 Desember 2006

Panitia Penguji Skripsi :

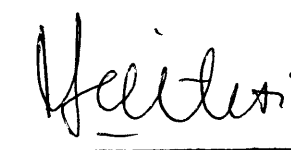
Ketua : Drs. Abdul Shomad, S.H., M.H.



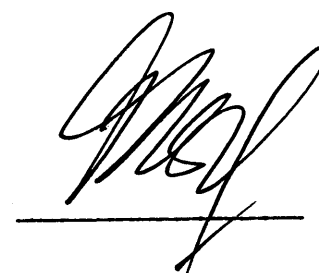
Anggota : 1. Lisman Iskandar, S.H., M.H.



2. Gianto Ali Imron, S.H., M.H.



3. Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., M.H.



ANALISA KREDIT BANK...
ERIC VALENSIA RAHMAN

SKRIPSI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pertama-tama saya mengucapkan puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga. Tidak lupa semoga sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, Keluarga serta para Sahabat.

Kartu kredit merupakan sarana pengganti alat pembayaran secara konvensional dan memiliki *prestige* tersendiri. Penggunaan kartu kredit telah berkembang sedemikian pesat dalam memenuhi tuntutan dan gaya hidup masyarakat modern. Pada proses penerbitan kartu kredit, bank akan melakukan analisa kredit yang dikenal dengan *The Five's C* atau prinsip 5' C. Analisa kredit oleh bank memiliki peran sangat penting karena di dalam praktek seringkali bank hanya mengejar tingkat target *customer* dalam hal penerbitan kartu kredit atau dengan kata lain hanya bertujuan untuk mempercepat ekspansi asset-nya tanpa didukung oleh keuangan yang berasal dari modalnya sendiri sehingga pada akhirnya dapat menimbulkan kartu kredit bermasalah.

Pada skripsi ini penulis dengan terbuka serta penuh ketulusan menerima segala kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari banyak kekurangan-kekurangan pada skripsi ini. Selanjutnya pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Keluarga_ku tercinta: Papa Drs. H. Ulul Azmi, S.H., Mhum, Bunda_ku Hj. Sensusiani, S.H., adek Fadil "Ndut" Wisda Rahman sing paling Ganteng dewe.
2. Saudara-saudaraku: "Kakakku" Mas Agus Qimulyanto, Msi., Pakde, Bude Edy & Silvi Febria P.A., S.sos., Om Untea Riawan, Om Siaga Magita, Tante Sekrening Nita, serta tak lupa Eyang Putri Tercinta "Altje Aida".
3. Dekan dan segenap civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Airlangga.
4. Pembimbing skripsi saya yang sangat sabar, Ibu Trisadini Prasastinah Usanti, S.H., M.H., serta Tim dosen penguji skripsi.
5. Setia_ku ndut "Wahyu Setia Dewi" yang caem, trima kasih udah sabar selalu temani di setiap waktuku dalam susah senang.
6. Muh. Refa Agustiar, S.H & Nyimas, S.H. terima kasih atas pinjaman bukunya.
7. Yth. Bapak Ary Ginanjar Agustian selaku pencetus "The ESQ Way 165" yang dapat memberikan pencerahan hati dan inspirasi hidup, teman-teman Alumni ESQ khususnya teman-teman FOSMA (Forum Silaturahmi Mahasiswa) Surabaya "Bengkel Iman 165", tetap berjuang menuju Generasi Indonesia Emas 2020, kru Kantor ESQ Cabang Surabaya, Abah (Dokter Bambang) serta Emak, Korwil ESQ Surabaya Ami Nadjib Bahasuan, Ustadz Krisdiantoro dan kru.
8. My "Jupie MX" Orange AE 5735 B dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan. Terima kasih...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 15 Desember 2006

Eric Valensia Rahman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	7
3. Penjelasan Judul	8
4. Alasan Pemilihan Judul	9
5. Tujuan Penelitian	10
6. Metode Penelitian	10
A. Pendekatan Masalah	10
B. Sumber Bahan Hukum	10
C. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum	11
D. Analisa Bahan Hukum	11
7. Pertanggungjawaban Sistematika	11
BAB II ANALISA BANK PADA PERMOHONAN KARTU KREDIT	13
1. Prosedur Permohonan Penerbitan Kartu Kredit	13

2. Syarat Sahnya Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit	17
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Penerbitan Kartu Kredit	23
BAB III PENYELESAIAN KARTU KREDIT BERMASALAH	
OLEH BANK	30
1. Kriteria Kartu Kredit Bermasalah	30
2. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Bank	34
BAB IV PENUTUP	37
1. Kesimpulan	37
2. Saran	38
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	

B A B I **PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang

Sejak dikeluarkannya Paket 1 Juni 1983 dan kemudian disusul dengan Paket 27 Oktober 1988 membawa dampak pada dunia perbankan di Indonesia, yaitu dengan ditandai munculnya bank-bank baru swasta maupun asing. Hal ini menandakan bahwa kegiatan perbankan saat itu mulai berkembang. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang berperan dalam pembangunan, badan usaha ini bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, antara lain: tabungan, deposito, giro atau lainnya dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk penyaluran kredit dan/atau dalam bentuk-bentuk yang lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perbankan). Bank berperan sebagai *agent of trust* (agen kepercayaan pihak pemerintah) maupun sebagai *agent of development* (agen pembangunan masyarakat). Disamping itu bank juga berperan sebagai lembaga intermediasi, dalam arti sebagai perantara atau menjembatani dua kepentingan, yaitu antara nasabah penyimpan dana dan nasabah peminjam dana (debitur). Peminjam dana ini bisa orang atau badan hukum.

Yang dimaksud nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (pasal 1 angka 17 Undang-Undang Perbankan). Sedangkan yang dimaksud dengan peminjam dana (nasabah debitur) adalah nasabah yang memperoleh

fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (pasal 1 angka 18 Undang-undang Perbankan), bank memperoleh imbalan atau bunga kredit.

Disamping kegiatan utama yang dilakukan oleh bank, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana masyarakat, bank juga melakukan kegiatan-kegiatan yang lain, yaitu salah satunya melakukan kegiatan dalam usaha kartu kredit sebagaimana diatur pada pasal 6 huruf l Undang-Undang Perbankan, yaitu:

”Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat.”

Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit melibatkan berbagai pihak yang saling berkepentingan. Masing-masing pihak satu sama lainnya terikat perjanjian, baik mengenai hak maupun kewajibannya. Para pihak yang terlibat langsung untuk setiap transaksi dan pembayaran kartu kredit tersebut adalah:

- a) Bank penerbit kartu kredit atau *Issuer Bank*.
- b) Pedagang atau Penjual barang/jasa yang disebut *Merchant*.
- c) Pemegang kartu kredit disebut dengan *Card Holder*.

Kartu kredit merupakan sarana pengganti alat pembayaran dalam lalu lintas bisnis dan kehidupan sehari-hari. Penggunaan kartu kredit telah berkembang sedemikian pesat dalam memenuhi tuntutan dan gaya hidup masyarakat modern. Kartu kredit dapat memberikan kemanfaatan tetapi juga menjurus ke arah pola hidup konsumtif. Kartu kredit diharapkan memberikan keuntungan bagi nasabah demikian pula bagi penerbit kartu kredit. Maka penggunaan kartu kredit di dalam setiap transaksi dapat memberikan keuntungan namun juga kerugian bagi pihak-pihak yang terlibat di dalamnya.

Keuntungan yang diperoleh bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sistem kerja kartu kredit adalah sebagai berikut:¹

1. Keuntungan Bagi Bank dan Lembaga Pembiayaan

a. Iuran Tahunan

Merupakan kewajiban yang dikenakan pada setiap pemegang kartu. Perolehan iuran ini sangat besar setiap tahunnya bagi Bank atau lembaga pembiayaan.

b. Bunga

Bunga dikenakan pada nasabah pada saat transaksi atau menarik uang tunai atau terlambat membayar transaksi pembayaran sampai batas waktu tertentu.

c. Biaya Administrasi

Merupakan biaya yang dibebankan kepada setiap pemegang kartu yang akan menarik uang tunai di berbagai ATM (*Automatic Teller Machine*).

d. Biaya Denda

Merupakan kewajiban terhadap keterlambatan pembayaran, disamping biaya bunga yang harus dibayar.

2. Keuntungan Bagi Pemegang Kartu

a. Kemudahan Berbelanja

Artinya belanja dengan cara kredit memberikan kemudahan, sehingga nasabah tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan setiap transaksi pembayaran, cukup dengan menunjukkan kartu dan menandatangani bukti pembelian.

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Raja Grafindo Persada, Cet. III Jakarta, 2004, hal. 177

b. Kemudahan Memperoleh Uang Tunai

Nasabah dalam hal ini setiap saat dapat memperoleh uang tunai selama 24 jam dan 7 hari kerja di berbagai tempat-tempat strategis termasuk hari libur. Dengan demikian memudahkan nasabah untuk memenuhi keperluan uang tunai secara mendadak, seperti dalam kondisi tertimpa musibah, sakit, atau kondisi darurat lainnya.

c. Bonafiditas

Bagi sebagian kalangan memegang kartu kredit memberikan kesan bonafiditas sehingga memberikan kebanggaan tersendiri.

3. Bagi Pedagang (*Merchant*)

a. Meningkatkan Omset Penjualan

Adanya minimal pembelanjaan yang ditetapkan dapat meningkatkan omset penjualan, hal ini disebabkan *cardholder* harus belanja paling sedikit pada batas minimal yang telah ditentukan. Kemudian karena pemegang kartu kredit merasa tidak membayar tunai, sehingga akhirnya cenderung menggunakan sekehendak hatinya untuk melakukan transaksi.

b. Sebagai Bentuk Pelayanan Konsumen

Merupakan cara untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Dengan demikian konsumen atau pelanggan *merchant* merasa dihargai jika menggunakan kartu kredit dan selalu kembali untuk melakukan hal yang sama secara berulang-ulang.

Sedangkan kerugian yang akan dialami oleh pihak-pihak yang terlibat di dalam transaksi kartu kredit adalah sebagai berikut:²

1. Kerugian Bagi Bank, antara lain:

Jika terjadi kemacetan pembayaran oleh nasabah yang berbelanja atau menarik uang tunai, maka akan sulit untuk ditagih, mengingat persetujuan penerbitan kartu kredit biasanya tanpa jaminan benda-benda berharga sebagaimana layaknya kredit. Bahkan untuk memperoleh kartu kredit hanya dengan jaminan bukti penghasilan saja, sehingga resiko tidak tertagih sangat besar.

2. Kerugian Bagi Nasabah

Kecenderungan nasabah menjadi boros di dalam bertransaksi, hal ini karena nasabah merasa tidak mengeluarkan uang tunai untuk melakukan transaksi sehingga kadang ada benda yang mestinya tidak begitu dibutuhkan namun dibeli juga. Kemudian kerugian nasabah juga disebabkan adanya sebagian *merchant* membebaskan biaya tambahan untuk setiap kali transaksi. Misalnya pembelian barang elektronik dengan tambahan (*charge*) sebesar 3% dari nominal nilai transaksi.

Dibalik keleluasaan dan kebebasan dalam menggunakan kartu kredit sangat dibatasi kepada jenis kartu kredit yang dimiliki oleh nasabah. Setiap jenis kartu kredit memiliki kelebihan dan kekurangannya. Oleh karena itu nasabah harus pandai dalam memilih kartu kredit yang sesuai dengan kebutuhannya dan memperhatikan jenis-jenis kartu kredit yang ada. Jenis-jenis kartu kredit yang ada saat ini dapat dilihat berdasarkan:

a. Wilayah Penggunaan³

² *Ibid.* Hal. 179

Ditinjau dari segi jangkauan wilayah penggunaannya, kartu kredit dibagi menjadi dua, yaitu:

a.1. Kartu Kredit Internasional

Kartu kredit internasional dapat diartikan sebagai kartu kredit yang penggunaannya dapat dilakukan dimana saja, tanpa terikat dengan batas antar negara. Contoh dari kartu kredit seperti ini, antara lain *VISA Card*, *MASTER Card*, *DINNER Card*, *American Express*.

a.2. Kartu Kredit Lokal

Kartu kredit lokal hanya dapat digunakan di wilayah tertentu atau di suatu negara tertentu saja. Kartu kredit yang demikian tidak mempunyai jaringan operasi internasional. Contohnya, antara lain *BCA Card*, *Lippo Card*, *BNI Card*.

b. Segi Fungsi⁴

Dilihat dari segi fungsinya kartu kredit terdiri dari 5 jenis, yaitu sebagai berikut:

1. *Charge Card*

Merupakan kartu kredit dimana pemegang harus melunasi semua tagihan yang terjadi atas transaksinya sekaligus pada saat jatuh tempo tidak boleh diangsur.

2. *Credit Card*

Merupakan kartu kredit dimana pemegang kartu dapat melunasi tagihan yang terjadi atas dirinya secara cicilan (angsuran) pada saat jatuh tempo.

³ Munir Fuady, *Hukum Tentang Pembiayaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal. 178

⁴ Kasmir, *Op.Cit.* Hal. 174

3. *Debet Card*

Merupakan kartu kredit yang pembayaran atas penagihan nasabah melalui pendebitan rekening nasabah yang ada di bank pada saat membuka kartu kredit. Dengan pendebitan tersebut maka otomatis rekening nasabah akan berkurang sejumlah transaksi yang dilakukan.

4. *Cash Card*

Merupakan kartu kredit yang berfungsi sebagai alat penarikan melalui ATM (*Automathic Teller Machine*) ataupun langsung pada teller atau kasir bank.

5. *Check Guarantee*

Merupakan kartu yang digunakan sebagai jaminan dalam penarikan cek dan dapat pula digunakan untuk menarik uang tunai.

Kemudahan memperoleh kartu kredit saat ini juga berdampak terhadap modus operandi berbagai kejahatan dengan menggunakan sarana kartu kredit, baik dalam transaksi konvensional dan transaksi melalui internet.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah:

- a. Bagaimana analisa yang dilakukan oleh bank pada permohonan kartu kredit?
- b. Upaya yang dilakukan oleh bank penerbit kartu kredit dalam menyelesaikan kartu kredit bermasalah?

3. Penjelasan Judul

Judul skripsi ini adalah *ANALISA KREDIT BANK PADA PENERBITAN KARTU KREDIT*. Analisa kredit adalah salah satu prinsip kehati-hatian bank diberlakukan tidak lain agar bank-bank selalu dalam keadaan sehat sehingga kadar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan selalu tinggi dan dengan tidak ragu-ragu menyimpan dananya di bank. Salah satu wujud dari prinsip kehati-hatian adalah analisa kredit yang dikenal dengan istilah *The Five C of Credit* atau prinsip 5'C, yaitu:

1. *Character* (Watak)
2. *Capacity* (Kemampuan)
3. *Capital* (Modal)
4. *Collateral* (Agunan)
5. *Condition of Economic* (Kondisi/Keadaan Ekonomi)

Konsep 5'C ini akan memberikan informasi mengenai itikad baik (*willingness to pay*) dan kemampuan membayar (*ability to pay*) nasabah untuk melunasi kembali pinjaman beserta bunga.

Sedangkan pengertian kartu kredit, ada beberapa pendapat dari para sarjana. Pertama, mencoba menelusuri pengertian kartu kredit dari *Black's Law Dictionary* dalam terjemahan, yaitu "apapun kartu, *plate* atau sejenis kartu yang digunakan untuk upaya memperoleh uang, properti/kebendaan, tenaga kerja atau jasa secara kredit. Istilah ini tidak meliputi note, cek, draft, pos wesel atau instrumen lainnya yang dapat dicairkan." Sedangkan *Dictionary of Economic* menguraikan pengertian kartu kredit sebagai berikut:⁵

⁵ Collins, *Dictionary of Economics*, Collins Reference, Cambridge, 1988, hal. 105

“kartu plastik atau sejenis kartu pembiayaan yang digunakan pembelian produk secara kredit. Kartu kredit dikeluarkan Bank komersial jaringan hotel dan pedagang.”

A.F. Elly Erawaty dan J.S. Badudu menjelaskan pengertian kartu kredit sebagai:

“kartu yang dikeluarkan oleh Bank atau lembaga lain yang diterbitkan dengan tujuan untuk mendapatkan uang, barang atau jasa secara kredit.”⁶

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kartu kredit adalah uang plastik yang diterbitkan suatu institusi yang memungkinkan pemegang kartu untuk memperoleh kredit atas transaksi yang dilakukannya dan pembayarannya dapat dilakukan secara angsuran dengan membayar sejumlah bunga (*finance charge*) atau sekaligus pada waktu yang telah ditentukan.

4. Alasan Pemilihan Judul

Pemilihan judul berdasarkan atas pertimbangan bahwa karena di dalam prakteknya, bank penerbit kartu kredit kurang mengindahkan prinsip kehati-hatian sebagaimana tercantum pada pasal 2 Undang-undang Perbankan yang dijabarkan oleh keputusan-keputusan Direksi Bank Indonesia berupa rambu-rambu kesehatan bank sehingga menimbulkan permasalahan.

Keadaan yang demikian menarik untuk dijadikan pembahasan dalam suatu tulisan karena bank yang hanya mengejar tingkat target *customer* dalam hal penerbitan kartu kredit atau dengan kata lain hanya bertujuan untuk mempercepat ekspansi asset-nya tanpa didukung oleh keuangan yang berasal dari modalnya sendiri sehingga dapat menimbulkan dampak merugikan berbagai pihak termasuk bank itu sendiri.

⁶ A.F. Elly Erawaty dan J.S. Badudu, *Kamus Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1996, hal. 27

Pembahasan mengenai penyimpangan yang terjadi di dalam praktek menurut penulis sangat penting sebagai *warning* atau peringatan terhadap bank serta menjadikan wacana di lingkungan perbankan.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui analisa kredit yang dilakukan oleh bank atas permohonan penerbitan kartu kredit oleh nasabah.
- b. Untuk mengetahui bagaimana upaya bank penerbit kartu kredit dalam menyelesaikan kartu kredit bermasalah.

6. Metode Penelitian

A. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian skripsi ini metode pendekatan masalah menggunakan pendekatan *statute approach* dan *conseptual approach* yaitu: *Statute approach* yaitu metode dengan pendekatan pada peraturan perundang-undangan, dan *conseptual approach* yaitu metode dengan pendekatan pada pendapat dari pakar hukum dan para sarjana.

B. Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum yang digunakan pada penulisan skripsi ini ada dua, yaitu:

1. Bahan hukum primer

Sumber bahan hukum primer meliputi, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Undang-Undang Perbankan dan peraturan lain yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Bahan hukum sekunder

Sumber bahan hukum sekunder, yaitu berupa literatur, jurnal, catatan materi perkuliahan, dari perpustakaan berupa buku-buku, contoh aplikasi kartu kredit dari beberapa bank.

C. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur pengumpulan bahan hukum bagi penulisan skripsi ini dilakukan dengan jalan mengadakan studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan semua bahan hukum untuk dipelajari kemudian diolah dalam bentuk tulisan.

D. Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu metode yang memberikan gambaran terhadap permasalahan dalam skripsi ini dengan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku juga mendasarkan pada teori-teori hukum yang ada dan yang disampaikan oleh pakar hukum.

7. Pertanggungjawaban Sistematika

Judul skripsi ini adalah *ANALISA KREDIT BANK PADA PENERBITAN KARTU KREDIT*, guna mempermudah pemahaman, penulisan dilakukan secara sistematika yang dibagi dalam empat bab, yaitu:

Bab I dijelaskan mengenai pendahuluan yang mengemukakan latar belakang masalah, kemudian dirumuskan suatu permasalahan. Pendahuluan disajikan pada bab pertama, agar pembaca mengetahui latar belakang masalah beserta rumusan permasalahan yang akan dijadikan pembahasan pada bab-bab berikutnya.

Bab II dijelaskan mengenai bagaimana prosedur permohonan di dalam penerbitan kartu kredit termasuk juga aplikasi permohonan kartu kredit, mengenai analisa kredit 5'C berkaitan dengan prinsip kehati-hatian bank, syarat sahnya perjanjian kartu kredit, mengenai hubungan hukum para pihak dan membahas hak dan kewajiban para pihak yang berkaitan dengan kartu kredit.

Bab III penulis membahas mengenai kriteria kartu kredit bermasalah berikut bagaimana upaya penyelesaian yang dilakukan oleh bank terhadap kartu kredit bermasalah.

Bab IV pada bagian akhir dari skripsi ini berisi penutup yang merupakan kesimpulan dari dua permasalahan yang menjadi pembahasan skripsi ini dan juga berisi saran yang mungkin berguna untuk perbaikan kinerja bank dalam penerbitan kartu kredit.

BAB II ANALISA BANK PADA PERMOHONAN KARTU KREDIT

1. Prosedur Permohonan Penerbitan Kartu Kredit

Persyaratan dan prosedur permohonan kartu kredit relatif sangat mudah. Pemohon harus mengisi dan menandatangani formulir aplikasi kartu kredit, namun secara umum persyaratan dan prosedur dalam mengajukan permohonan hingga disetujuinya penerbitan kartu kredit tidak jauh berbeda antara bank yang satu dengan bank yang lainnya. Seperti pada formulir aplikasi permohonan kartu kredit pada umumnya, yang memuat hal-hal sebagai berikut:

a. Nasabah mengajukan permohonan pemegang kartu dengan memenuhi:

1) Data Pribadi

Dicantumkan nama pribadi secara lengkap sesuai dengan identitas pemohon (KTP/paspor), Kewarganegaraan pemohon, tempat tanggal lahir pemohon, alamat lengkap dari pemohon dan status kepemilikannya serta pendidikan terakhir pemohon.

Dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data pribadi adalah foto kopi KTP (termasuk nomor KTP) / Paspor, Kewarganegaraan pemohon, ijasah dan lainnya sesuai kebutuhan bank.

2) Data Pekerjaan

Yang dimaksud dengan data pekerjaan, dapat wiraswasta atau pegawai swasta atau kalangan profesional tertentu. Disebutkan nama perusahaannya, alamat kantor, foto kopi akte pendirian (SIUP/TDP), bidang usahanya,

lamanya berusaha dan jabatannya. Sedangkan dokumen yang harus dilengkapi bagi pegawai swasta berupa foto kopi KTP atau paspor dan surat keterangan penghasilan.

Dan untuk kalangan profesional harus melengkapi data berupa foto kopi KTP, foto kopi surat ijin praktik.

3) Data Penghasilan dan Referensi Bank

Data penghasilan pemohon dihitung besarnya per tahun dari penghasilan pokok dan penghasilan tambahan. Aktivitas pemohon dalam membukukan penghasilan yang diperoleh dari bank maupun bukan Bank disertai dengan dokumen-dokumen seperti rekening koran, tabungan, deposito atau pendukung lainnya.

4) Data Lainnya

Merupakan data pendukung sesuai dengan masing-masing pemohon. Misalnya tagihan kartu kredit lainnya (1 bulan terakhir).

5) Data Kartu Tambahan

Data diisi apabila pemohon membutuhkan kartu tambahan. Untuk kartu tambahan dimintakan dokumen-dokumen pribadi yang dipersyaratkan oleh bank.

6) Pernyataan Pemohon

Pada umumnya di dalam setiap formulir aplikasi, terdapat pernyataan dari pemohon tentang kebenaran dari informasi yang diberikan kepada bank penerbit, dokumen yang diserahkan, menerima alasan-alasan terhadap penolakan aplikasi penerbitan kartu kredit dan kesediaan untuk terikat dalam

persyaratan-persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang tertuang dalam perjanjian penerbitan kartu kredit. Contoh pernyataan calon nasabah dari salah satu bank penerbit, berbunyi:⁷

“Semua informasi dalam formulir ini adalah lengkap dan benar. Dengan menanda tangani formulir ini saya/kami memberi kuasa pada bank untuk memeriksa semua kebenaran data adanya dengan cara bagaimanapun dan menghubungi sumber manapun yang layak menurut bank. Saya/kami mengerti bahwa bank berhak menolak permohonan ini tanpa harus memberikan alasan apapun pada saya/kami dan semua dokumen yang telah diserahkan tidak akan dikembalikan. Bila kartu saya/kami disetujui akan terikat oleh syarat-syarat dan ketentuan dari perjanjian pemegang kartu yang akan dikirim bersama dengan kartunya.”

- b. Bank akan melakukan penilaian atau analisa pada permohonan nasabah berdasarkan data yang diterima. Analisa yang dilakukan oleh bank penerbit kartu kredit seperti halnya analisa kredit pada umumnya. Maksud penilaian atau analisa terhadap permohonan kartu kredit itu, pertama untuk meletakkan kepercayaan dan kedua untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari bila kredit ternyata disetujui untuk diberikan. Dengan analisa kredit, diharapkan pemberian kredit tidak berdampak kerugian, menghindari atau mencegah kemacetan kreditnya (kartu kredit bermasalah). Hal ini terkait dengan prinsip kehati-hatian bank yang wajib diterapkan sebagaimana yang tercantum pada pasal 2 Undang-undang Perbankan, yaitu:

⁷ Johannes Ibrahim, **Kartu Kredit**, Refika Aditama, Bandung, 2004, hal. 21

”Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”

Salah satu wujud prinsip kehati-hatian dikenal dengan istilah *The Five C of Credit* atau prinsip 5’C, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Character* (Watak)

Dalam hal ini bank meyakini benar nasabahnya memiliki reputasi yang baik, tidak terlibat dengan perbuatan tercela. Informasi dapat dilakukan dengan menilai biodata, wawancara ataupun survey langsung.

2. *Capital* (Modal)

Bank harus meneliti modal nasabah pemohon, yaitu dengan melihat tingkat pendapatan/penghasilan nasabah per bulannya.

Misalnya pada kartu kredit *BCA Silver*, pendapatan tahunan minimum Rp. 24.000.000,-. Sedangkan pada kartu *BCA Gold* pendapatan tahunan minimum Rp. 50.000.000,-. Contoh lain pada permohonan *Gold Card* pada *GE Money*, dipersyaratkan pendapatan kotor per bulan minimal Rp. 4.000.000,-, sedangkan untuk *Ekstra Cash* minimal pendapatan kotor per bulannya 3 kali *Upah Minimum Regional (UMR)*.⁸

3. *Capacity* (Kemampuan)

Penilaian yang pasti terhadap kemampuan nasabah untuk membayar atas tagihan (*ability to pay*) dan kemauan nasabah untuk membayar kembali tagihan (*willingness to pay*). Bank menilai bagaimana kemampuan dan kemauan nasabah dalam memperoleh penghasilan/pendapatan dan meninjau jumlah penghasilan setiap bulannya.

⁸ Aplikasi kartu kredit *BCA* dan Aplikasi *GE Money Gold Card*

4. *Collateral* (Agunan)

Mengacu pada pasal 1 angka 23 Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud agunan adalah jaminan tambahan yang diserahkan nasabah debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.

Hal ini berarti bahwa di dalam permohonan penerbitan kartu kredit prinsip *Collateral* tidak dipersyaratkan oleh bank.

5. *Condition of Economic* (kondisi ekonomi)

Kondisi ekonomi nasabah sangat berpengaruh dengan kewajiban membayar tagihan, jika perusahaan tempat bekerja atau usaha dari seseorang cenderung labil terhadap ekonomi makro, maka akan sangat berpengaruh terhadap kesanggupan membayarnya.

2. Syarat Sahnya Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit

Untuk sahnya perjanjian, pada pasal 1320 BW menentukan empat syarat yang harus dipenuhi baik syarat subyektif maupun objektif, yaitu:

1. Kata sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Cakap untuk membuat suatu perikatan
3. Karena suatu hal tertentu
4. Adanya suatu sebab yang diperbolehkan.

Dua syarat yang pertama disebut syarat subyektif karena mengenai orang atau subyek yang membuat perjanjian. Sedangkan dua syarat yang lainnya disebut syarat

objektif karena mengenai perjanjiannya oleh objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.⁹

Bila suatu perjanjian mengandung cacat pada syarat subyektif yaitu syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk bertindak, memberi kemungkinan untuk dibatalkan (*vernietigbaar*). Sedangkan perjanjian cacat dari segi syarat objektif, yaitu syarat suatu hal tertentu atau adanya suatu sebab yang halal adalah batal demi hukum (*nietig*). Keempat syarat tersebut akan dibahas secara khusus dan lebih jelas dalam transaksi penerbitan kartu kredit, seperti di bawah ini:¹⁰

1. Kata Sepakat mereka yang mengikatkan Dirinya

Syarat pertama adalah “kata sepakat”. Para pihak dalam transaksi kartu kredit terdiri atas *card center* dari bank dan *cardholder* atau pemegang kartu. Yang dimaksud dengan *card center* dari bank adalah suatu bagian dalam struktur organisasi bank yang bertindak untuk dan atas nama bank dalam hal pelayanan kartu kredit. Sedangkan yang dimaksud dengan *cardholder* atau pemegang kartu adalah seseorang yang namanya tercantum pada kartu dan yang berhak menggunakan kartu tersebut, terdiri atas pemegang kartu utama dan pemegang kartu tambahan, bila ada. Pemegang kartu utama adalah orang yang menerima kartu utama dan bertanggung jawab untuk seluruh pembayaran atas transaksi yang dilakukan dengan kartu utama maupun kartu tambahan.

Kesepakatan dalam penerbitan kartu kredit dilakukan oleh pemohon kartu dengan mengisi dan menandatangani aplikasi atau permohonan penerbitan kartu di bank yang bersangkutan. Setelah melengkapi dengan persyaratan yang ditentukan, pihak Bank

⁹ Subekti, hal. 17

¹⁰ Loc. Cit. Hal. 45

akan memproses aplikasi tersebut. Apabila permohonan dinilai layak, Bank akan menbitkan kartu kredit dan akan mempersiapkan perjanjian dan ketentuan pemegang kartu kredit. Pemberitahuan pihak bank yang diterima oleh pemohon merupakan kesepakatan yang terjadi di antara kedua belah pihak.

2. Kecakapan untuk Membuat Suatu Perikatan

Syarat kedua adalah “kecakapan”. Unsur kecakapan dalam penerbitan kartu kredit, seperti halnya dalam perjanjian pada umumnya. Sebelumnya akan dibahas mengenai dewasa, dalam Undang-undang Perkawinan Nomor 1 tahun 1974 tidak secara eksplisit disebutkan, tetapi dewasa diatur pada pasal 47:

”Ayat (1), Anak yang belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan ada di bawah kekuasaan orang tuanya selama mereka tidak dicabut dari kekuasaannya, sedangkan pada ayat (2), Orang tua mewakili anak tersebut mengenai perbuatan hukum di dalam dan di luar Pengadilan.” jo pasal 50 ayat (1) Undang-undang Nomor 1 tahun 1974, yaitu:

”Anak yang belum mencapai umur 18 (delapan belas) tahun atau belum pernah melangsungkan perkawinan, yang tidak berada di bawah kekuasaan orang tua, berada di bawah kekuasaan wali.”

Sedangkan kebelumdewasaan menurut BW tercantum pada pasal 330 alinea (1), yang berbunyi:

”Belum dewasa adalah mereka yang belum mencapai umur 21 (dua puluh satu) tahun dan tidak lebih dahulu telah kawin.”

Secara *a contrario* maka yang dimaksud dewasa adalah orang yang telah berusia 21 tahun dan walaupun belum berusia 21 tahun tetapi sudah kawin. Berdasarkan asas *lex*

posterior derogat legi priori artinya peraturan perundang-undangan yang baru menyisihkan peraturan perundang-undangan yang lama maka ketentuan tentang dewasa mendasarkan pada pasal 47 ayat (1) Undang-undang No 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.

Di dalam beberapa aplikasi permohonan kartu kredit batasan usia pemohon, yaitu antara 21 (dua puluh satu) tahun sampai 65 (enam puluh lima) tahun untuk permohonan kartu utama. Sedangkan untuk permohonan kartu tambahan antara usia 17 (tujuh belas) tahun sampai 65 (enam puluh lima) tahun.¹¹

3. Suatu Hal Tertentu

Syarat ketiga adalah “suatu hal tertentu”. Untuk mengetahui yang dimaksud dengan “suatu hal tertentu” adalah dengan mengkaji rumusan yang tercantum dalam:

a. Pasal 1332 BW:

“Hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja dapat menjadi pokok persetujuan-persetujuan.”

b. Pasal 1333 BW:

“Suatu persetujuan harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.”

c. Pasal 1334 BW:

“Barang-barang yang baru akan ada dikemudian hari dapat menjadi pokok suatu persetujuan. Tetapi tidaklah diperkenankan untuk melepaskan suatu warisan yang belum terbuka,”

¹¹ Aplikasi kartu kredit **BCA** dan Aplikasi **GE Money Gold Card**, persyaratan umum

Dari ketiga pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa “suatu hal tertentu” adalah objek perjanjian harus berupa suatu hal atau suatu barang atau benda yang dapat ditentukan jenisnya. Hal ini berarti objek dari penerbitan kartu kredit tidak dikategorikan barang tetapi “suatu hal”, yaitu dapat berupa “jasa”, di dalam konteks penerbitan kartu kredit adalah fasilitas kredit dari penggunaan kartu kredit berupa fasilitas pinjaman yang diberikan kepada pemegang kartu. Fasilitas pinjaman ini diberikan batas kredit atau dikenal dengan sebutan *plafond* atau pagu kredit, artinya limit yang boleh digunakan oleh pemegang kartu, penarikan yang melebihi batas kredit harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari pihak bank. Jika pemegang kartu menggunakan kartu melebihi batas kredit yang diberikan tanpa persetujuan terlebih dahulu dari bank, maka pemegang kartu harus segera melunasi kelebihan tersebut, dan atas kelebihan jumlah pemakaian tersebut akan dikenakan denda yang besarnya ditetapkan oleh bank. Bank berhak merubah besarnya batas kredit tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu.

4. Suatu Sebab yang Diperbolehkan

Syarat yang terakhir adalah “suatu sebab yang diperbolehkan”. Kata “sebab” merupakan padanan kata dari bahasa Belanda “*oorzaak*” dan bahasa latin “*causa*” dalam perjanjian penerbitan kartu kredit tentunya tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan baik dan ketertiban umum.

Penjabaran lebih jelasnya mengenai syarat sahnya perjanjian yang keempat dapat merujuk dalam:

a. Pasal 1335 BW:

”Suatu persetujuan tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.”

b. Pasal 1336 BW:

”Jika tidak dinyatakan suatu sebab, tetapi suatu sebab yang halal, ataupun jika ada suatu sebab lain, daripada yang dinyatakan, persetujuannya namun demikian adalah sah.”

c. Pasal 1337 BW:

”Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh Undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.”

Berdasarkan ketiga pasal di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerbitan kartu kredit harus ada tujuan dari perjanjian tersebut, yaitu sebagai alat pengganti uang tunai dan menciptakan efisiensi di dalam transaksi barang dan jasa.

Hukum perjanjian sebagai landasan penerbitan kartu kredit. Sebagai suatu perjanjian, perjanjian kartu kredit harus memenuhi unsur-unsur perjanjian yang harus diperhatikan adalah unsur *essensialia*, unsur *naturalia* dan unsur *accidentalialia*.

Unsur *essensialia* adalah unsur yang selalu terpenuhi di dalam suatu perjanjian. Merupakan unsur mutlak, dimana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tidak mungkin ada.

Unsur-unsur *essensialia* terdiri dari:¹²

- a. Kata sepakat dari para pihak yang membuat perjanjian, didasarkan pada pernyataan kehendak para pihak.
- b. Ada dua pihak atau lebih.
- c. Kata sepakat yang tercapai antara para pihak tersebut tergantung satu dengan yang lainnya.

¹² Johannes Ibrahim, *Op. Cit.* Hal. 44

- d. Para pihak menghendaki agar perjanjian itu mempunyai akibat hukum, maksudnya adalah untuk kepentingan yang satu atas beban yang lain atau timbal balik, yaitu untuk kepentingan dan beban kedua belah pihak.
- e. Dengan memperhatikan ketentuan Undang-undang yang berlaku, khususnya bagi perjanjian-perjanjian formil, dimana diharuskan adanya suatu bentuk tertentu.

Unsur *naturalia* adalah unsur perjanjian yang oleh Undang-undang diatur dan merupakan bagian dari suatu perjanjian yang tanpa disebutkan secara khusus sudah merupakan bagian yang ada pada perjanjian tersebut. Misalnya: jaminan kenikmatan, aman dan tidak adanya cacat-cacat tersembunyi dalam perjanjian jual beli. Sedangkan yang dimaksud dengan unsur *accidentalia* adalah unsur perjanjian yang secara khusus diperjanjikan oleh para pihak, di mana Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut.¹³

3. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Penerbitan Kartu Kredit

Pada penerbitan kartu kredit akan dibahas mengenai hubungan hukum para pihak, yaitu:

1. Bank Penerbit dengan Card Holder

Dalam proses penerbitan kartu kredit maupun pada saat bertransaksi, hubungan hukum yang terbentuk para pihak dalam hal ini antara bank penerbit dengan *card holder* adalah pinjam meminjam sebagaimana diatur pada pasal 1754 BW, dari perjanjian tersebut lahir hak dan kewajiban. Para pihak melaksanakan hak dan

¹³ Ibid. Hal. 44

kewajiban yang tercantum pada perjanjian baku penerbitan kartu kredit. Berikut ini akan dibahas hak dan kewajiban masing-masing para pihak:¹⁴

a. Pihak *card holder* atau pemegang kartu. Yang disebut pemegang kartu adalah seseorang yang telah memenuhi ketentuan-ketentuan bank dan namanya tercantum pada kartu. Pemegang kartu ini dapat terdiri dari pemegang kartu utama dan pemegang kartu tambahan, yaitu kartu yang diterbitkan bank bukan atas nama pemegang kartu utama tetapi atas permohonan pemegang kartu utama. Pemegang kartu memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan, yaitu:

- 1) Membubuhkan tanda tangan di bagian belakang kartu pada saat menerima kartu dan dengan menerima kartu dan dengan ditandatanganinya kartu berarti pemegang kartu setuju untuk mengikatkan dirinya dan tunduk pada peraturan-peraturan yang terdapat dalam ketentuan umum.
- 2) Mengembalikan kartu dalam keadaan terpotong dua, termasuk kartu tambahan jika ada, apabila keanggotaan atau perjanjian ini berakhir karena sebab apapun.
- 3) Tidak memindahtangankan kartu kepada siapapun juga.
- 4) Membayar iuran tahunan dan biaya-biaya yang ditetapkan bank selama perjanjian ini berlangsung.
- 5) Membayar setiap tagihan atas pemakaian kartu, baik utama maupun tambahan, sebelum tanggal jatuh tempo.

¹⁴ Aplikasi kartu kredit **LippoBank**

- 6) Jika keanggotaan atau perjanjian ini berakhir, maka pemegang kartu berkewajiban membayar seluruh tagihan yang masih terhutang kepada bank secara sekaligus lunas.
- 7) Jika kartu hilang atau dicuri, maka pemegang kartu berkewajiban untuk memberitahukan kepada bank secepatnya dan kemudian membuat laporan secara tertulis serta menyerahkan surat lapor kehilangan dari polisi ke bank.
- 8) Pemegang kartu berkewajiban memberitahukan bank secara tertulis atas setiap perubahan alamat penagihan, perusahaan dimana ia bekerja dan alamat tempat tinggal. Bank tidak bertanggung jawab atas keterlambatan penerimaan Perincian Tagihan jika hal ini disebabkan karena kelalaian dari pihak pemegang kartu.

Sedangkan pemegang kartu berhak atas penarikan tunai di bank, di tempat-tempat yang ditunjuk oleh MasterCard International Inc. dan atau Visa International atau oleh bank ataupun ATM (Automatic Teller Machine) yang berlogo MasterCard International Inc. dan atau Visa International dengan afiliasinya, baik di Indonesia ataupun di luar negeri. Pemegang kartu dapat menarik uang tunai maksimum 50% (lima puluh persen) dari kredit limit atau jumlah lain yang ditentukan bank.

b. Pihak bank. Memiliki hak-hak sebagai berikut:

- 1) Bila pemakaian kartu ternyata melampaui kredit limit atau otorisasi limit tanpa persetujuan bank, maka bank berhak memblokir kartu tersebut dan seluruh kewajiban pemegang kartu menjadi jatuh tempo dan wajib dibayar paling lambat 10 hari sejak tanggal penagihan bank.

- 2) Perpanjangan masa berlaku atau perjanjian ini berlaku secara otomatis untuk periode yang sama berikutnya, akan tetapi bank berhak untuk tidak memberikan perpanjangan atas pertimbangannya sendiri.
- 3) Bank berhak untuk menentukan sendiri untuk memberikan atau tidak memberikan kartu pengganti. Penggantian kartu dikenai biaya yang berlaku di bank.
- 4) Baik pemegang kartu tambahan maupun pemegang kartu utama secara bersama-sama dan masing-masing bertanggung jawab atas semua tagihan yang timbul karena penggunaan kartu yang dilakukan oleh pemegang kartu utama maupun pemegang kartu tambahan. Bank berhak untuk meminta pelunasan tagihan kepada pemegang kartu utama maupun pemegang kartu tambahan atas pertimbangan bank sendiri.
- 5) Dalam hal pemegang kartu dan atau pemegang kartu tambahan menunggak pembayaran lebih dari 29 (dua puluh sembilan) hari dari tanggal yang ditentukan, bank diberi instruksi dan kuasa oleh pemegang kartu dan atau pemegang kartu tambahan dari waktu ke waktu untuk memblokir dan atau mendebet dan atau mencairkan rekening-rekening milik pemegang kartu dan atau pemegang kartu tambahan untuk diperhitungkan sebagai pembayaran tagihan hutang tersebut.

Di samping itu, pada aplikasi permohonan penerbitan kartu kredit BCA, bank mempunyai hak-hak sebagai berikut:¹⁵

¹⁵ Aplikasi Kartu Kredit BCA

1. BCA berhak pada setiap saat (atas kebijaksanaannya sendiri tanpa harus memberitahukan kepada pemegang kartu dan tanpa memberi alasan) melarang atau membatasi kredit pemegang kartu atau menolak dengan cara lainnya dari setiap pemegang kartu baik untuk selamanya, ataupun untuk sementara atau mengakhiri keanggotaan dan mencabut semua hak baik yang melekat pada penggunaan dari kartu ataupun hak lainnya dan selanjutnya berhak untuk menyampaikan pemberitahuan kepada semua pedagang dan setiap orang berkepentingan mengenai pencabutan hak tersebut. Apabila diminta untuk mengembalikan kartu kepada BCA, pemegang kartu wajib segera mengembalikan kepada alamat yang diberikan oleh BCA dan dengan seketika dan sekaligus melunasi rekening pada BCA.
2. BCA berhak untuk membebani rekening pemegang kartu dari semua biaya penagihan termasuk biaya pengacara/Advokat, biaya pengadilan dan biaya agen, apabila BCA menunjuk atau menguasai pihak ketiga untuk menyelesaikan tagihan dari pemegang kartu. Pemegang kartu setuju untuk membayar semua biaya tersebut pada waktu menerima tagihan.
3. BCA berhak memblokir dan atau membatalkan dan atau membekukan kartu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemegang kartu dan seluruh hutang pemegang kartu menjadi jatuh tempo dan dapat segera ditagih serta harus dibayar seketika dan sekaligus lunas, bilamana salah satu atau lebih kejadian di bawah ini:
 - a) Pemegang kartu dan atau penjamin terlibat dalam perkara pidana maupun perdata;

- b) Harta kekayaan pemegang kartu dan atau penjamin disita;
- c) Pemegang kartu dan atau penjamin tidak memenuhi ketentuan-ketentuan/kewajiban-kewajiban yang dimaksud dalam persyaratan dan ketentuan ini berikut setiap perpanjangan/perubahan/ pembaharuannya serta ketentuan lainnya yang telah ada maupun yang akan ada dikemudian hari;
- d) Pemegang kartu dan atau penjamin meninggal dunia atau dibubarkan/dilikuidasi atau ijin usahanya dicabut oleh pihak yang berwajib;
- e) Keadaan pemegang kartu atau penjamin, bonafiditas, dan solvabilitas menurut pertimbangan BCA mundur sedemikian rupa sehingga mempengaruhi kemampuan pemegang kartu dan atau penjamin untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan persyaratan dan ketentuan ini;
- f) Pernyataan-pernyataan, surat-surat, keterangan-keterangan, yang diberikan pemegang kartu kepada BCA, menurut pertimbangan BCA ternyata tidak benar;
- g) Pemegang kartu mengundurkan diri sebagai anggota kartu. Apabila terjadi hal-hal tersebut di atas, maka pemegang kartu dan BCA dengan ini mengesampingkan pasal 1266 dan pasal 1267 BW, khususnya mengenai pembatalan yang harus dimintakan kepada pengadilan.

Dari beberapa contoh aplikasi kartu kredit yang memuat hak dan kewajiban di atas, bank lebih menunjukkan haknya daripada kewajiban.

Sebaliknya pemegang kartu dituntut berbagai kewajiban daripada hak. Namun hal ini merupakan upaya perlindungan bank sebagai antisipasi awal terhadap kartu kredit

bermasalah yang sifatnya *unpredictable*, misalnya tunggakan kartu kredit. Dengan begitu berarti bank menerapkan cara penawaran yang dikenal *take it or leave it*.

2. Card Holder dengan Merchant

Hubungan hukum antara pihak pemegang kartu (*card holder*) dengan penjual barang dan/atau jasa (*merchant*) dalam bentuk hubungan jual beli, sewa menyewa seperti sewa kamar hotel, atau bisa juga dalam bentuk pembayaran atas ongkos jasa, misalnya ongkos perawatan seorang pasien kepada dokter.

Perjanjian yang timbul antara *card holder* dengan *merchant* merupakan perjanjian timbal balik, hal ini dapat diketahui dari hak dan kewajiban para pihak yang pada dasarnya seimbang, yaitu:¹⁶

- a) *Merchant* berkewajiban menyerahkan objek transaksi;
- b) *Merchant* memberikan pelayanan jasa yang ditransaksikan.

Sedangkan *card holder* berkewajiban membayar harga barang/jasa yang dinikmati dengan cara menandatangani slip transaksi yang diberikan oleh *merchant*.

3. Bank dengan Merchant

Antara pihak bank dengan penjual barang dan/atau jasa (*merchant*) mempunyai hubungan hukum dalam bentuk kerjasama di dalam pembayaran penggunaan kartu kredit. Di sini berarti bank memberikan nomor *merchant* untuk mengidentifikasi setiap merchant pada *file* dan catatan pada administrasi bank dengan lokasi-lokasi

¹⁶ Sri Redjeki Hartono, **Penulisan Karya Ilmiah Tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit**, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta, 1995, hal. 84

sesuai tempat merchant melakukan aktivitas perdagangannya.¹⁷ Para pihak dalam dalam hal ini antara bank dengan *merchant* mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik sebagai berikut:

- a) Mendapatkan promosi dari pihak bank untuk mencantumkan dalam iklan dan *leaflet* yang dipasang oleh pihak bank;
- b) Mengikuti prosedur yang ditentukan oleh pihak bank dalam transaksi yang dilakukan oleh *card holder* , termasuk tidak terbatas untuk memeriksa keaslian dan keutuhan fisik kartu sebelum melakukan transaksi, mengecek daftar hitam kartu atau disebut *warning bulletin* yang dikeluarkan oleh pihak bank secara periodic, melakukan otorisasi, dan dalam limit yang diberikan oleh pihak bank;
- c) Mendapatkan pembayaran dari pihak bank setelah memenuhi seluruh ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan dalam tenggang waktu yang disepakati bersama;
- d) Mempergunakan, menjaga dan menyimpan dengan baik sarana elektronik yang dipergunakan dalam transaksi kartu kredit berikut slip-slip transaksi.¹⁸

¹⁷ Johannes Ibrahim, *Op. Cit.* Hal. 70

¹⁸ *Ibid.* Hal. 71

BAB III PENYELESAIAN KARTU KREDIT BERMASALAH OLEH BANK

1. Kriteria Kartu Kredit Bermasalah

Suatu perjanjian kartu kredit harus disepakati dan dilaksanakan oleh para pihak, antara bank dengan *card holder*. Hal yang harus dilaksanakan dalam perjanjian itu dinamakan prestasi.¹⁹ Ada tiga macam prestasi menurut pasal 1234 BW, yaitu :

”Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.”

Apabila di dalam pemanfaatannya, ternyata pihak *card holder* tidak melaksanakan apa yang telah disetujui dan disepakati dalam perjanjian kartu kredit, maka dapat dikatakan bahwa *card holder* wanprestasi (ingkar janji), wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Wanprestasi dapat berupa empat macam yaitu:²⁰

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Beberapa contoh wanprestasi yang dilakukan *card holder* seperti:

- *Card holder* tidak melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo.²¹
- *Card holder* melakukan pembayaran tetapi di bawah pembayaran minimum yang seharusnya harus dibayar.

¹⁹ Subekti, *Loc. Cit.* Hal. 36

²⁰ *Ibid.* Hal. 45

²¹ Aplikasi kartu kredit **LIPPO Bank** pasal 7.1 dan syarat dan ketentuan kartu kredit **Citibank** pasal 6.2

- *Card holder* meninggalkan tempat tinggalnya atau meninggalkan Indonesia lebih dari satu bulan tanpa memberitahukan kepada bank
- *Card holder* menggunakan kartu kreditnya melampaui batas kredit.
- *Card holder* menyalahgunakan kartu kredit. hanya boleh digunakan pemegang kartu, tidak boleh dipindahtangankan.
- *Card holder* melanggar syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank.

Terhadap kelalaian atau kealpaan si berutang (si berutang atau debitur sebagai pihak yang wajib melakukan sesuatu), di ancamkan beberapa sanksi atau hukum, ada empat macam, yaitu:²²

- 1) Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau yang dinamakan ganti rugi;
- 2) Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian;
- 3) Peralihan resiko;
- 4) Membayar perkara, kalau sampai diperkarakan di depan Hakim.

Dalam hal ini yang sering terjadi yaitu *card holder* tidak melakukan pembayaran sehingga berakibat menjadi kartu kredit bermasalah. Berdasarkan status kolektibilitas pembayaran pada kartu kredit ada lima kategori:²³

- 1) Kolektibilitas "Lancar"

Yaitu kondisi dimana pemegang kartu kredit tepat waktu melakukan pembayaran atas tagihan transaksi sebelum jatuh tempo.

²² Op. Cit. hal. 45

²³ Aplikasi kartu kredit Citibank

2) Kolektibilitas "Dalam Perhatian Khusus"²⁴

Yaitu kondisi dimana transaksi kartu kredit Citibank telah melebihi batas kredit/*overlimit*, atau jika tagihan kartu kredit Citibank belum dibayar antara 1-89 hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo.

3) Kolektibilitas "Kurang Lancar"

Yaitu kondisi dimana pembayaran kartu kredit Citibank tetap belum dilakukan antara 90 sampai 119 hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo.

4) Kolektibilitas "Diragukan"

Yaitu kondisi dimana Citibank sewaktu-waktu menemukan indikasi bahwa pemegang kartu utama (*basic card*) tidak memiliki itikad baik untuk melakukan pembayaran kartu kredit Citibank, atau apabila pembayaran Kartu kredit Citibank tetap belum dilakukan antara 120 sampai 179 hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo.

5) Kolektibilitas "Macet"

Yaitu kondisi dimana pemegang kartu utama (*basic card*) nyata-nyata tidak memiliki itikad baik untuk melakukan pembayaran kartu kredit Citibank, atau apabila pembayaran kartu kredit Citibank belum dilakukan lebih dari 180 hari kalender setelah lewat tanggal jatuh tempo.

Di samping itu, pada kartu kredit LIPPO Bank pada pasal 7.10 diatur tentang beberapa macam kategori penunggakan pembayaran, yaitu:

- a) Kategori dalam perhatian khusus apabila tunggakan pembayaran telah lewat 1-59 hari;
- b) Kategori kurang lancar apabila tunggakan pembayaran telah lewat 60-89 hari;

²⁴ Aplikasi kartu kredit Citibank

- c) Kategori diragukan apabila tunggakan telah lewat 90-119 hari;
- d) Kategori macet apabila tunggakan lewat dari 120 hari.

Yang termasuk dalam kartu kredit bermasalah adalah masuk dalam kolektibilitas mulai "dalam perhatian khusus" sampai dengan kolektibilitas "macet".

Sedangkan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Produktif dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 Tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 adalah sebagai berikut:

- a) Kategori "Lancar"

Pembayaran tepat waktu, perkembangan rekening baik dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan kredit.

- b) Kategori "Dalam Perhatian Khusus"

Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga sampai dengan 90 (sembilan puluh) hari.

- c) Kategori "Kurang Lancar"

Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 90 (sembilan puluh) hari sampai dengan 120 (seratus dua puluh) hari.

- d) Kategori "Diragukan"

Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 120 (seratus dua puluh) hari sampai dengan 180 (seratus delapan puluh) hari.

- e) Kategori "Macet"

Terdapat tunggakan pembayaran pokok dan atau bunga yang telah melampaui 180 (seratus delapan puluh) hari.

Di dalam menetapkan status kolektibilitas pembayaran kartu kredit, bank harus tunduk pada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Produktif jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 Tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005. Dalam hal ini ketentuan yang diatur pada Syarat dan Ketentuan Kartu Kredit Citibank sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia tersebut.

2. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Bank

Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh Citibank ketika berhadapan dengan kartu kredit bermasalah sesuai dengan kolektibilitasnya masing-masing.

Jika kartu kredit dalam kriteria "Perhatian Khusus", maka : dalam kondisi ini, Citibank dapat mengenakan biaya administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada pemegang kartu utama (*basic card*), pemblokiran kartu kredit Citibank (*blocking*) dan/atau menagihkan sisa cicilan yang belum ditagih dan belum dibayar secara penuh. Jika kartu kredit dalam kriteria "Kurang Lancar", maka : dalam kondisi ini, Citibank akan mengenakan biaya administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada pemegang kartu utama (*basic card*) dan melakukan pembatalan kartu kredit Citibank. Jika kartu kredit dalam kriteria "Diragukan", maka : dalam kondisi ini, Citibank akan mengenakan biaya administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada pemegang kartu utama (*basic card*) dan melakukan pembatalan kartu kredit Citibank. Jika kartu kredit dalam kriteria "Macet", maka : Citibank akan mengenakan biaya administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada pemegang kartu utama (*basic card*) dan melakukan

pembatalan kartu kredit Citibank dan menagihkan seluruh tagihan kartu kredit Citibank yang tertunggak.

Sedangkan pada LIPPO Bank untuk kategori "Dalam Perhatian Khusus" maka untuk sementara kartu kredit tidak dapat digunakan (diblokir sementara) sampai dilakukan pembayaran dan penagihan dilakukan oleh bank. Jika tunggakan masuk dalam kategori "Kurang Lancar" maka kartu kredit diblokir permanen (tidak dapat digunakan kembali) walaupun telah dilakukan pembayaran, dan nama nasabah masuk dalam *negative list* AKKI (Asosiasi Kartu Kredit Indonesia). Jika tunggakan masuk dalam kategori "Diragukan" maka langsung ditangani oleh petugas dari departemen penagihan (*collection department bank*) dan jika tunggakan sudah masuk dalam kategori "Macet" maka penanganan diserahkan pada pihak ketiga, yang sering disebut *debt collector*.

Upaya-upaya yang dipaparkan di atas pada prinsipnya bergantung dari negosiasi antara *card holder* dengan bank. Bilamana *card holder* beritikad baik dalam arti ingin melunasi tunggakan pembayaran, maka bank akan memberikan kebijakan seperti dengan menghentikan penggunaan kartu kredit dan memberikan kesempatan *card holder* untuk mengangsur dari total tunggakan pembayaran ditambah bunga, denda sampai lunas. Namun bilamana nasabah beritikad tidak baik maka bank seringkali menggunakan jasa pihak ketiga seperti *debt collector* tetapi bilamana upaya ini tidak berhasil maka upaya lain yang dapat dilakukan oleh bank dengan cara menggugat *card holder* secara perdata ke Pengadilan Negeri dengan dasar wanprestasi. Kedudukan bank hanya sebagai kreditur konkuren bukan sebagai kreditur preferen sehingga bank hanya dijamin dengan jaminan umum sebagaimana diatur pada pasal 1131 BW, yaitu:

”Segala kebendaan si berutang, baik yang bergerak maupun yang tak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada di kemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perseorangan”.

Namun upaya ini kurang menguntungkan bagi bank karena membutuhkan tenaga, waktu yang lama dan biaya yang besar.

BAB IV PENUTUP

1. Kesimpulan

- a) Bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melakukan analisa terhadap permohonan kartu kredit yaitu penilaian terhadap *The Five's C*, yaitu: penilaian watak, dalam hal ini bank meyakini benar nasabahnya memiliki reputasi yang baik, tidak terlibat dengan perbuatan tercela; penilaian terhadap modal, bank harus menilai modal nasabah pemohon, yaitu dengan melihat tingkat pendapatan/penghasilan nasabah per bulannya; penilaian terhadap kemampuan membayar, bank harus menilai bagaimana kemampuan dan kemauan nasabah dalam memperoleh penghasilan/pendapatan dan meninjau jumlah penghasilan setiap bulannya; penilaian terhadap agunan, tidak ada penilaian terhadap agunan karena tidak dipersyaratkan oleh bank; penilaian terhadap kondisi ekonomi, bank harus menilai kondisi ekonomi, jika perusahaan tempat bekerja atau usaha dari seseorang cenderung labil terhadap ekonomi makro, akan sangat berpengaruh terhadap kesanggupan membayarnya.
- b) Upaya yang dilakukan oleh bank untuk menyelesaikan kartu kredit bermasalah dengan melakukan: pengenaan biaya administrasi dan suku bunga yang lebih tinggi; penagihan, bank melakukan penagihan atas tunggakan kartu kredit kepada pemegang kartu utama; pemblokiran, untuk sementara kartu kredit tidak dapat digunakan (diblokir sementara) sampai dilakukan pembayaran; pembatalan kartu kredit, berarti kartu kredit sama sekali tidak dapat digunakan lagi dan menagihkan seluruh tagihan kartu kredit hingga lunas.

Bilamana upaya tersebut tidak berhasil maka bank dapat melakukan upaya dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri dengan dasar wanprestasi.

2. Saran

- a) Hendaknya bank harus lebih berhati-hati di dalam mengabulkan permohonan penerbitan kartu kredit dengan mengecek kembali semua persyaratan-persyaratan yang diserahkan oleh nasabah, mengingat bank tidak di *back up* oleh jaminan kebendaan.
- b) Bank hendaknya mewajibkan *card holder* untuk mengikuti asuransi kartu kredit sebagai upaya pengamanan preventif bagi bank.

DAFTAR BACAAN

- Fuady, Munir, *Hukum Tentang Pembiayaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Hartono, Sri Redjeki, *Penulisan Karya Ilmiah Tentang Aspek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta, 1995
- Ibrahim, Johannes, *Kartu Kredit*, Cetakan I, Refika Aditama, Bandung, 2004
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Cetakan III, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan XXI, Intermasa, Jakarta, 2005
- Subekti, dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, terjemahan dari *Burgerlijk Wetboek*, Cetakan XXXI, Pradnya Paramita, Jakarta, 2001
- A.F. Elly Erawaty dan J.S. Badudu, *Kamus Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1996
- Campbell Black's, Henry, *Black's Law Dictionary*, Sixth Edition, West Publishing Co., St. Paul. Minn., 1990
- Collins, *Dictionary of Economics*, Collins Reference, Cambridge, 1988

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 Tentang Penilaian Kualitas Aktiva Produktif
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/2/PBI/2006 Tentang Perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005

KETENTUAN UMUM KEANGGOTAAN PEMEGANG KARTU KREDIT LIPPOBANK

PENTING : Dengan diterimanya dan atau ditandatangani dan atau dipergunakannya Kartu terlampir oleh Pemegang Kartu berarti Pemegang Kartu setuju untuk mengikatkan dirinya dan tunduk kepada ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam pasal-pasal berikut ini :

PASAL 1 : DEFINISI-DEFINISI

Kata-kata di bawah ini digunakan dalam perjanjian ini mempunyai arti sebagai berikut :

- 1.1. Bank adalah PT BANK LIPPO Tbk.
- 1.2. MasterCard International Inc. adalah suatu badan hukum yang berkantor Pusat di 888 Seventh Avenue, New York, New York 10106, Amerika Serikat.
- 1.3. Visa International adalah suatu badan hukum yang berpusat di 3125 Clearview Way, San Mateo, California 94402-3796, Amerika Serikat.
- 1.4. Kartu merupakan Kartu Kredit yang diterbitkan oleh Bank berdasarkan wewenang yang diberikan oleh MasterCard International Inc. dan atau Visa International yang masing-masing mempunyai logo yang berbeda. Logo MasterCard berupa pola lingkaran meran dan kuning tua yang saling berkaitan dan mempunyai tulisan MasterCard di dalamnya. Logo Visa berupa tulisan VISA berwarna biru tua dengan aksan kuning emas di sudut huruf V. Kartu terdiri dari Kartu Utama dan Kartu Tambahan.
- 1.5. Pemegang Kartu adalah seseorang yang telah memenuhi ketentuan-ketentuan Bank dan namanya tercantum pada Kartu. Pemegang Kartu ini dapat terdiri dari Pemegang Kartu Utama dan Pemegang Kartu Tambahan, yaitu Kartu yang diterbitkan Bank bukan atas nama Pemegang Kartu Utama tetapi atas permohonan Pemegang Kartu Utama.
- 1.6. Merchant adalah perusahaan (perusahaan) dan pengusaha (pengusaha) yang bergerak di bidang jasa dan atau dagang yang menerima pembayaran dengan Kartu.
- 1.7. Kredit limit adalah jumlah fasilitas kredit yang diberikan oleh Bank kepada Pemegang Kartu, satu limit berlaku untuk Kartu Utama maupun Kartu Tambahan.
- 1.8. Otorisasi limit adalah batas maksimum nilai per transaksi yang dilakukan Pemegang Kartu dengan Usahawan dengan menggunakan Kartu.

PASAL 2 : KARTU

- 2.1. Kartu adalah milik Bank dan karenanya harus dikembalikan atas permintaan Bank.
- 2.2. Pemegang Kartu berkewajiban :
 - a) Membubuhkan tanda tangan di bagian belakang Kartu pada saat menerima Kartu dan dengan menerima Kartu dan dengan ditandatanganinya Kartu berarti Pemegang Kartu setuju untuk mengikatkan dirinya dan tunduk pada peraturan-peraturan yang terdapat dalam ketentuan umum.
 - b) Mengembalikan Kartu dalam keadaan terpotong dua, termasuk Kartu tambahan jika ada, apabila keanggotaan atau perjanjian ini berakhir karena sebab apapun.
 - c) Tidak memindahtangankan Kartu kepada siapapun juga.
 - d) Membayar iuran tahunan dan biaya-biaya yang ditetapkan Bank selama perjanjian ini berlangsung.
 - e) Membayar setiap tagihan atas pemakaian Kartu, baik utama maupun tambahan, sebelum tanggal jatuh tempo.

PASAL 3 : BATAS KREDIT

- 3.1. Bila pemakaian Kartu ternyata melampaui Kredit limit atau otorisasi limit tanpa persetujuan Bank, maka Bank berhak untuk memblokir Kartu tersebut dan seluruh kewajiban Pemegang Kartu menjadi jatuh tempo dan wajib dibayar paling lambat 10 hari sejak tanggal penagihan Bank.
- 3.2. Pemegang Kartu dikenai biaya sesuai yang berlaku di Bank atas pemakaian Kartu atau transaksi yang melampaui Kredit limit atau otorisasi limit yang telah disetujui oleh Bank.

PASAL 4 : MASA BERLAKUNYA KARTU

- 4.1. Kartu berlaku sampai dengan hari terakhir pada bulan dan tahun yang tercantum pada muka Kartu, kecuali terjadi pemutusan perjanjian ini sebelum batas waktu tersebut.
- 4.2. Perpanjangan masa berlaku atau perjanjian ini berlaku secara otomatis untuk periode yang sama berikutnya, akan tetapi Bank berhak untuk tidak memberikan perpanjangan atas pertimbangannya sendiri.
- 4.3. Jika keanggotaan atau perjanjian ini berakhir, maka Pemegang Kartu berkewajiban membayar seluruh tagihan yang masih terutang kepada Bank secara sekaligus lunas.

PASAL 5 : KEHILANGAN KARTU

- 5.1. Jika Kartu hilang atau dicuri, maka Pemegang Kartu berkewajiban untuk memberitahukan kepada Bank secepatnya dan kemudian membuat laporan secara tertulis serta menyerahkan surat lapor kehilangan dari polisi ke Bank.
- 5.2. Tanggung jawab terhadap tagihan yang timbul atas penggunaan Kartu yang hilang/dicuri tersebut tetap ada pada Pemegang Kartu dalam tempo 10 (sepuluh) hari sejak Bank menerima laporan tertulis dari Pemegang Kartu.
- 5.3. Bank berhak untuk menentukan sendiri untuk memberikan atau tidak memberikan Kartu pengganti. Penggantian Kartu dikenai biaya yang berlaku di Bank.
- 5.4. Apabila terjadi transaksi yang dilaporkan menggunakan Kartu Kredit palsu maka Bank akan melakukan verifikasi sesuai ketentuan Bank...

REPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
hinya, Cash on Card untuk And
konnya,
ntungannya... Rp **100.000,**

PASAL 6 : TRANSAKSI

- 6.1. Pemegang Kartu harus menandatangani Sales Draft atau Cash Advance Slip pada saat melakukan transaksi dan menyimpan salinannya sebagai bukti untuk mencocokkan tagihan yang terdapat dalam Perincian Tagihan (Billing Statement) dari Bank.
- 6.2. Pemegang Kartu bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan baik oleh Pemegang Kartu Utama maupun Pemegang Kartu Tambahan dan berkewajiban membayarnya sebelum jatuh tempo yang sudah ditetapkan dalam Billing Statement.
- 6.3. Bila Merchant menolak melakukan transaksi dengan Pemegang Kartu, maka Bank tidak bertanggung jawab dan persoalan tersebut harus diselesaikan di antara Pemegang Kartu dan Merchant.
- 6.4. Apabila terjadi perselisihan tentang suatu transaksi antara Merchant dengan Pemegang Kartu maka perselisihan tersebut tidak menghilangkan atau menunda kewajiban Pemegang Kartu atas pembayaran seluruh tagihan kepada Bank pada waktu yang ditentukan. Pemegang Kartu harus menyelesaikan sendiri perselisihan tersebut dengan Merchant.
- 6.5. Transaksi dapat gagal dilakukan jika terjadi gangguan sistem. Jika gangguan sistem menyebabkan kesalahan pencatatan Transaksi, maka dilakukan konsolidasi secukupnya oleh Bank.

PASAL 7 : PEMBAYARAN TAGIHAN

- 7.1 Pemegang Kartu akan menerima Perincian Tagihan (Billing Statement) setiap bulannya dan harus membayar tagihan tersebut baik untuk sebagian atau seluruhnya asalkan tidak lebih kecil dari jumlah minimum yang tercantum di Perincian Tagihan, sebelum tanggal jatuh tempo.
- 7.2. Apabila timbul keberatan terhadap tagihan yang terdapat dalam Perincian Tagihan, Pemegang Kartu harus memberitahu secara tertulis kepada Bank paling lambat 15 (limabelas) hari sejak dikeluarkannya Perincian Tagihan.
- 7.3. Permintaan fotocopy Perincian Tagihan atau Sales Draft dikenakan biaya yang berlaku di Bank.
- 7.4. Pembayaran minimum atau pembayaran sebagian atas tagihan dikenakan bunga pinjaman Kartu Kredit yang berlaku di Bank pada saat itu, yang akan diperhitungkan dalam tagihan berikutnya. Bunga dihitung sejak tanggal jatuh tempo transaksi.
- 7.5. Apabila setelah tanggal jatuh tempo Pemegang Kartu tidak melakukan pembayaran tagihan atau membayar kurang dari minimum yang telah ditentukan, Pemegang Kartu akan dikenakan denda keterlambatan sebesar prosentase yang berlaku di Bank atas jumlah seluruh tagihan.
- 7.6. Baik Pemegang Kartu Tambahan maupun Pemegang Kartu Utama secara bersama-sama dan masing-masing bertanggung jawab atas semua tagihan yang timbul karena penggunaan Kartu yang dilakukan oleh Pemegang Kartu Utama maupun Pemegang Kartu Tambahan. Bank berhak untuk meminta pelunasan tagihan kepada Pemegang Kartu Utama atau Pemegang Kartu Tambahan atas pertimbangan Bank sendiri.
- 7.7. Perselisihan antara Pemegang Kartu Utama dengan Pemegang Kartu Tambahan tidak dapat menjadi alasan untuk penundaan pembayaran tagihan. Dalam hal demikian, tagihan tetap menjadi kewajiban Pemegang Kartu Utama dan Pemegang Kartu Tambahan secara tanggung renteng.
- 7.8. Pembayaran dengan cek giro yang ditolak karena tidak ada dananya atau karena alasan lainnya akan dikenakan biaya sesuai yang berlaku di Bank.
- 7.9. Dalam hal Pemegang Kartu dan atau Pemegang Kartu Tambahan menunggak pembayaran lebih dari 29 hari dari tanggal yang ditentukan, Bank diberi instruksi dan kuasa oleh Pemegang Kartu dan atau Pemegang Kartu Tambahan dari waktu ke waktu untuk memblokir dan atau mendebet dan atau mencairkan rekening-rekening milik Pemegang Kartu dan atau Pemegang Kartu Tambahan untuk diperhitungkan sebagai pembayaran tagihan hutang tersebut.
- 7.10. Jika tunggakan pembayaran telah lewat 1-59 hari (kategori Dalam Perhatian Khusus) maka Kartu Kredit untuk sementara tidak dapat digunakan (terblokir sementara) sampai dilakukan pembayaran dan penagihan dilakukan oleh Bank; Jika tunggakan pembayaran telah lewat 60-89 hari (kategori Kurang Lancar) maka Kartu Kredit tidak dapat digunakan kembali (blokir permanen) walaupun telah dilakukan pembayaran, penagihan dilakukan oleh Bank dan nama nasabah masuk dalam negative list AKKI (Asosiasi Kartu Kredit Indonesia); Jika tunggakan pembayaran telah lewat 90-119 hari (kategori Diragukan) maka langsung ditangani oleh petugas dari Departemen penagihan (Collection Department Bank); Jika tunggakan pembayaran telah lewat 120 hari (kategori Macet) maka penanganan diserahkan kepada pihak ketiga. Di luar ketentuan di atas, Bank berhak menutup Kartu Kredit nasabah kapan saja bilamana diperlukan.
- 7.11. Untuk melaksanakan instruksi dan kuasa tersebut, Bank tidak perlu untuk melakukan tindakan lain apapun sebelumnya, antara lain memberitahukan kepada Pemegang Kartu dan atau Pemegang Kartu Tambahan. Kuasa dimaksud tidak berakhir karena sebab-sebab tersebut di pasal 1813 KUH Perdata atau sebab lainnya selama hutang dimaksud di sini belum lunas.
- 7.12. Perhitungan hutang dan atau tagihan yang dilakukan oleh Bank dianggap final dan mengikat semua pihak.

PASAL 8 : TRANSAKSI DALAM VALUTA ASING

- 8.1. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Pemegang Kartu dalam valuta asing akan ditagih dalam bentuk Rupiah berdasarkan kurs yang telah ditetapkan oleh Visa dan MasterCard saat diselesaikannya tagihan atas transaksi tersebut oleh Bank.
- 8.2. Jika Pemegang Kartu melakukan tagihan atas transaksi tersebut dengan salah, maka nilai transaksi tersebut akan diperhitungkan menurut nilai tukar Bank pada saat bukti transaksi diterima oleh Bank.

*
— (Seratus Ribu Rupiah)**PASAL 9 : PENARIKAN TUNAI**

- 9.1. Pemegang Kartu dapat melakukan penarikan tunai di Bank, di tempat-tempat yang ditunjuk oleh MasterCard International Inc. dan atau Visa International atau oleh Bank ataupun ATM (Automatic Teller Machine) yang berlogo MasterCard International Inc. dan atau Visa International dengan afliasinya, baik di Indonesia ataupun di luar negeri. Pemegang Kartu dapat menarik uang tunai maksimum 50% (lima puluh persen) dari Kredit limit atau jumlah lain yang ditentukan Bank.
- 9.2. Untuk menggunakan ATM, Pemegang Kartu akan diberi PIN (Personal Identification Number) yaitu nomor identifikasi rahasia yang hanya boleh diketahui oleh Pemegang Kartu dan karenanya segala akibat dan kerugian yang timbul atas penggunaannya menjadi tanggung jawab Pemegang Kartu sendiri.
- 9.3. Setiap penarikan tunai oleh Pemegang Kartu dikenakan biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank pada saat itu.

PASAL 10 : JASA PIHAK KETIGA

- 10.1. Pemegang Kartu setuju untuk dan memberikan hak dan kuasa kepada Bank untuk memindahtangankan seluruh ataupun sebagian dari tagihan Pemegang Kartu berdasarkan ketentuan umum ini kepada pihak lain yang ditentukan oleh Bank sesuai ketentuan hukum yang berlaku untuk itu.
- 10.2. Dalam hal Pemegang Kartu tidak melakukan pembayaran tagihan sebagaimana diatur dalam ketentuan umum ini, maka Bank dapat menggunakan jasa pihak ketiga untuk melakukan penagihan sampai pembayaran tagihan dan denda lunas dilakukan.
- 10.3. Pemegang Kartu wajib membayar seluruh tagihan ditambah biaya penagihan dan biaya pengadilan (bila ada) seketika dan sekaligus kepada Bank.

PASAL 11 : TANGGUNG JAWAB PEMEGANG KARTU

- 11.1. Bila Pemegang Kartu akan meninggalkan tempat tinggalnya atau meninggalkan Indonesia lebih dari 1 (satu) bulan, maka Pemegang Kartu berkewajiban untuk memberitahukan secara tertulis alamat sementara domisili dari Pemegang Kartu atau melunasi seluruh hutangnya dan mengembalikan Kartunya paling lambat 1 (satu) bulan sebelum kepindahan/ keberangkatannya.
- 11.2. Pemegang Kartu berkewajiban memberitahukan Bank secara tertulis atas setiap perubahan alamat penagihan, perusahaan di mana ia bekerja dan alamat tempat tinggal. Bank tidak bertanggung jawab atas keterlambatan penerimaan Perincian Tagihan jika hal ini disebabkan karena kelalaian dari pihak Pemegang Kartu.
- 11.3. Bila Pemegang Kartu adalah Warga Negara Asing dan sudah habis kontrak kerjanya di Indonesia atau karena alasan apapun harus kembali ke negaranya, maka Pemegang Kartu setuju untuk membayar lunas seluruh tagihannya seketika dan mengembalikan Kartunya dalam jangka waktu 2 (dua) minggu sebelum tanggal keberangkatannya.
- 11.4. Dalam hal Pemegang Kartu meninggal dunia, maka ahli warisnya berkewajiban untuk menyelesaikan hutang-hutang Pemegang Kartu tersebut yang belum terlunaskan.

PASAL 12 : PENGAKHIRAN PERJANJIAN

- 12.1. Keanggotaan Pemegang Kartu dapat diblokir atau dibatalkan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu oleh Bank dan seluruh tagihannya menjadi jatuh tempo serta harus dibayar seketika dan sekaligus apabila :
 - a) Pemegang Kartu dinyatakan pailit
 - b) Pemegang Kartu meninggal dunia
 - c) Pemegang Kartu tidak mematuhi ketentuan yang terdapat dalam ketentuan umum ini
 - d) Terjadi hal-hal yang karenanya dianggap perlu oleh Bank untuk membatalkan keanggotaan Pemegang Kartu tersebut
 - e) Pemegang Kartu mengundurkan diri dari keanggotaannya
 - f) Keterangan atau data yang diberikan diduga atau diindikasikan palsu atau tidak sah.
- 12.2. Dalam hal terjadi keadaan sebagaimana diuraikan dalam pasal 12.1., Pemegang Kartu harus mengembalikan Kartunya kepada Bank dalam keadaan terpotong dua.
- 12.3. Bank dibebaskan dari segala kerugian/tuntutan yang timbul akibat terjadinya keadaan sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 12.1.
- 12.4. Bank dan Pemegang Kartu berkewajiban untuk memenuhi setiap kewajiban masing-masing yang belum terselesaikan pada saat terjadi pengakhiran perjanjian ini.
- 12.5. Jika terjadi pengakhiran keanggotaan seperti tercantum pada pasal 12.1. dan Pemegang Kartu tidak juga menyelesaikan kewajibannya, maka Pemegang Kartu setuju dan memberikan kuasa kepada Bank untuk memblokir, mendebet dan mencairkan rekening Pemegang Kartu di Bank atau tempat lain guna pelunasan seluruh tagihan.

PASAL 13 : LAIN-LAIN

- 13.1. Setiap perubahan atau ketentuan lain yang ada, merupakan satu kesatuan dengan ketentuan umum ini dan dinyatakan berlaku sejak perubahan dilakukan.
- 13.2. Bank berhak bertukar keterangan tentang data-data Pemegang Kartu Utama maupun Pemegang Kartu Tambahan dengan Card Center lain atau pihak lain.
- 13.3. Mengenai perjanjian ini dan segala akibat hukum yang ditimbulkannya, kedua belah pihak sepakat untuk memilih kedudukan hukum yang umum dan tetap di Kantor Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat atau pengadilan lain yang ditentukan Bank.
- 13.4. Perubahan ketentuan, karakteristik, besarnya bunga denda, biaya-biaya dan limit-limit dimaksud dalam ketentuan umum ini sepenuhnya adalah wewenang Bank untuk penentuan dan akan ditunjukkan Bank dari waktu ke waktu jika terdapat perubahan. Jika untuk penentuan besarnya angka-angka tersebut diperlukan persetujuan dari Pemegang Kartu maka dengan ini Pemegang Kartu telah memberikan persetujuannya secara tidak dapat dicabut kembali.

KERAHASIAAN DI CITIGROUP & PERJANJIAN PEMEGANG KARTU KREDIT CITIBANK

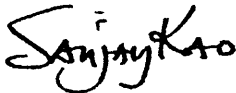
Pemegang Kartu Kredit Citibank yang terhormat,

Terima kasih atas kepercayaan Anda kepada Citibank selama ini.

Kami selalu mengedepankan kenyamanan Anda dengan memberikan layanan terbaik serta senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi Anda. Sebagai bukti komitmen kami, berikut ini kami kirimkan prinsip Kerahasiaan Citigroup yang diterapkan secara global. Selain itu, kami lampirkan juga Perjanjian Pemegang Kartu Kredit Citibank terbaru, yang mengacu pada peraturan BI nomor 7/52/PBI/2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu.

Untuk informasi lebih lanjut, Anda dapat menghubungi Layanan CitiPhone Banking 24 Jam di 69999 (melalui ponsel, tanpa kode area, berlaku secara nasional).

Hormat kami,



Sanjay Kao
Card Business Director
Citibank Indonesia

KERAHASIAAN DI CITIGROUP

Tujuan kami adalah untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan Anda dalam menangani informasi pribadi mengenai Anda.

ANDA MEMPUNYAI PILIHAN

Sebagai nasabah Citigroup, Anda memiliki kesempatan untuk membuat pilihan. Pada saat Anda mempertimbangkan hal ini, kami sarankan Anda untuk membuat pilihan yang memungkinkan kami untuk menyediakan bagi Anda produk dan layanan yang berkualitas untuk membantu Anda memenuhi kebutuhan dan tujuan keuangan Anda.

KEAMANAN INFORMASI PRIBADI

Keamanan informasi pribadi mengenai Anda adalah prioritas kami. Kami melindungi informasi ini dengan menjaga keamanan fisik, elektronik dan prosedur yang memenuhi atau melebihi ketentuan hukum yang berlaku. Kami melatih karyawan kami untuk menangani informasi pribadi dengan layak. Ketika kami menggunakan jasa perusahaan lain untuk menyediakan layanan bagi kami, kami mewajibkan mereka untuk melindungi kerahasiaan atas informasi pribadi yang mereka terima.

SYARAT DAN KETENTUAN KARTU KREDIT CITIBANK

Syarat dan Ketentuan Kartu Kredit Citibank ini (“Syarat dan Ketentuan”) berlaku dan mengikat Pemegang Kartu dan Citibank N.A., Cabang Indonesia (“Citibank”) untuk setiap Kartu Kredit Citibank yang telah diterbitkan atas nama Pemegang Kartu.

1. DEFINISI

- 1.1 “**Batas Kredit**” adalah jumlah maksimal fasilitas kredit yang disetujui oleh Citibank untuk masing-masing rekening Kartu Kredit Citibank, termasuk setiap perubahannya dari waktu ke waktu.
- 1.2 “**Bunga**” adalah beban biaya yang akan dikenakan apabila Total Tagihan tidak dibayar penuh, atau apabila Pembayaran dilakukan setelah Tanggal Jatuh Tempo.
- 1.3 “**Biaya Administrasi**” adalah biaya-biaya yang akan dikenakan oleh Citibank kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*) sehubungan dengan rekening Kartu Kredit Citibank. Jenis dan besarnya Biaya Administrasi dijabarkan lebih lanjut dalam buku panduan Kartu Kredit Citibank.
- 1.4 “**Cicilan Tetap**” adalah angsuran atas fasilitas pinjaman dan/atau pembiayaan yang diberikan oleh Citibank melalui pembebanan rekening Kartu Kredit Citibank.
- 1.5 “**Kartu Kredit Citibank**” adalah setiap kartu kredit yang diterbitkan oleh Citibank atas nama Pemegang Kartu, baik kartu utama (*basic card*) maupun kartu tambahan (*supplementary card*).
- 1.6 “**Lembar Penagihan**” adalah pemberitahuan kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*) mengenai jumlah Total Tagihan, jumlah Pembayaran Minimum dan Tanggal Jatuh Tempo untuk melakukan Pembayaran dalam suatu periode penagihan Kartu Kredit Citibank.
- 1.7 “**Masa Berlaku**” adalah periode dimana Pemegang Kartu dapat menggunakan Kartu Kredit Citibank-nya untuk melakukan transaksi, yaitu sejak kartu diterbitkan sampai dengan tanggal akhir dari bulan dan tahun sebagaimana tertera pada kartu.
- 1.8 “**Pembelanjaan**” adalah transaksi perolehan barang dan/atau jasa yang pembayarannya dilakukan dengan menggunakan Kartu Kredit Citibank.
- 1.9 “**Pembayaran**” adalah setiap transaksi pembayaran tagihan Kartu Kredit Citibank yang telah diterima dan tercatat dalam pembukuan Citibank.
- 1.10 “**Pembayaran Minimum**” adalah mana yang lebih besar antara suatu jumlah tertentu yang ditetapkan Citibank dari waktu ke waktu, dengan jumlah total dari: $(10\% \times [\text{Total Tagihan} - \text{Cicilan Tetap}]) + (\text{Pembayaran Minimum Yang Tertunggak}) + (\text{Cicilan Tetap}) + (\text{Transaksi yang melebihi Batas Kredit} / \text{Overlimit})$.

Bila jumlah Total Tagihan sebagaimana tercantum dalam Lembar Penagihan kurang atau sama dengan suatu jumlah tertentu yang ditetapkan Citibank dari waktu ke waktu, maka jumlah Total Tagihan tersebutlah yang menjadi Pembayaran Minimum.
- 1.11 “**Pembayaran Minimum Yang Tertunggak**” adalah bagian dari Pembayaran Minimum bulan sebelumnya yang belum dibayar sampai dengan tanggal dicetaknya Lembar Penagihan bulan berikutnya.
- 1.12 “**Pemberitahuan Tertulis**” adalah pemberitahuan mengenai syarat dan ketentuan Kartu Kredit Citibank yang disampaikan dari waktu ke waktu baik secara bersamaan maupun secara terpisah dari Lembar Penagihan, yang selanjutnya menjadi satu kesatuan yang tak terpisahkan dari Syarat dan Ketentuan ini.
- 1.13 “**Pemegang Kartu**” adalah: (i) pengguna yang sah atas kartu utama (*basic card*) sekaligus sebagai pemilik rekening, atau (ii) pengguna yang sah atas kartu tambahan (*supplementary card*), dari Kartu Kredit Citibank.
- 1.14 “**Pengambilan Tunai**” adalah penarikan uang dalam bentuk mata uang Rupiah atau mata uang asing melalui Kartu Kredit Citibank.
- 1.15 “**PIN**” adalah nomor sandi pribadi yang dikeluarkan oleh Citibank untuk setiap rekening Pemegang Kartu, yang dapat dipergunakan untuk mengakses layanan perbankan 24 jam di ATM, Mobile Banking, Layanan CitiPhone Banking maupun Citibank Online.
- 1.16 “**Total Tagihan**” adalah jumlah: $(\text{Total Tagihan pada bulan sebelumnya}) + (\text{Pembelanjaan, Pengambilan Tunai, Cicilan Tetap, Bunga dan Biaya Administrasi}) - (\text{Pembayaran dan Kredit})$.
- 1.17 “**Tanggal Jatuh Tempo**” adalah tanggal sebagaimana tertera dalam Lembar Penagihan yang merupakan tanggal batas terakhir dimana Pembayaran harus dilakukan.

2. PENGGUNAAN KARTU KREDIT

- 2.1 Kartu Kredit Citibank hanya boleh digunakan oleh Pemegang Kartu, wajib ditandatangani dan tidak dapat dipindahtangankan. Segala akibat yang timbul karena kelalaian, ketidakhati-hatian, atau atas penggunaan atau penyalahgunaan Kartu Kredit Citibank oleh orang lain dengan atau tanpa ijin dari Pemegang Kartu, adalah merupakan beban dan tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu.
- 2.2 Kartu Kredit Citibank dapat digunakan untuk transaksi Pembelanjaan, atau Pengambilan Tunai di ATM Citibank atau jaringan ATM bank-bank lainnya yang bekerjasama dengan Citibank, dengan mengikuti syarat dan ketentuan yang berlaku.
- 2.3 Dalam hal Pemegang Kartu melanggar Syarat dan Ketentuan ini, atau apabila ia tidak membayar kewajiban yang terhutang kepada Citibank, maka Citibank berhak untuk:
- Menolak setiap transaksi Pembelanjaan atau Pengambilan Tunai yang dilakukan oleh Pemegang Kartu.
 - Membatalkan semua Kartu Kredit Citibank yang dikeluarkan atas nama Pemegang Kartu.
 - Meminta kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*) untuk secara seketika membayar seluruh saldo yang terhutang atas rekeningnya walaupun belum jatuh tempo.
 - Tidak mengembalikan Iuran Tahunan yang telah dibayarkan.

3. FASILITAS

- 3.1 Layanan CitiPhone Banking 24 Jam. Pemegang Kartu dapat memperoleh informasi dan layanan yang berhubungan dengan Kartu Kredit Citibank dengan menghubungi fasilitas ini, dengan terlebih dahulu melakukan verifikasi melalui T-PIN dan/atau melalui proses verifikasi lainnya yang ditetapkan oleh Citibank. Untuk beberapa transaksi tertentu, fasilitas ini hanya dapat dipergunakan oleh pengguna kartu utama (*basic card*) dari Kartu Kredit Citibank. Pemegang Kartu mengetahui dan setuju bahwa Citibank berhak merekam percakapan antara Pemegang Kartu dengan CitiPhone officer melalui fasilitas ini, dan menuangkannya dalam catatan resmi yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang sah atas transaksi yang dilakukan.
- 3.2 Mobile Banking. Pemegang Kartu dapat memperoleh informasi dan layanan yang berhubungan dengan Kartu Kredit Citibank, atau melakukan transaksi dengan Kartu Kredit Citibank, dengan menghubungi fasilitas ini melalui telepon selular Pemegang Kartu dan setelah terlebih dahulu diverifikasi melalui PIN atau melalui proses verifikasi lainnya yang ditetapkan oleh Citibank. Pemegang Kartu mengetahui dan setuju bahwa Citibank berhak menuangkan transaksi yang dilakukan melalui fasilitas ini ke dalam catatan resmi Citibank yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang sah atas transaksi yang dilakukan.
- 3.3 Citibank Internet Banking atau Citibank Online. Pemegang Kartu dapat mengakses berbagai informasi maupun layanan yang berhubungan dengan Kartu Kredit Citibank, atau melakukan transaksi dengan Kartu Kredit Citibank, melalui situs www.citibank.co.id.
- 3.4 Fasilitas Lainnya. Pemegang Kartu berhak atas setiap fasilitas yang disediakan oleh Citibank dan diberitahukan kepada Pemegang Kartu dari waktu ke waktu dalam Pemberitahuan Tertulis.

4. PIN

- 4.1 Citibank akan menerbitkan PIN atas setiap nomor rekening Kartu Kredit Citibank, yang terdiri dari:
(a) PIN yang dapat dipergunakan untuk keperluan transaksi ATM, Mobile Banking dan Citibank Online; serta (b) T-PIN yang dapat dipergunakan untuk keperluan transaksi Layanan CitiPhone Banking. Penjelasan lebih lanjut mengenai fungsi PIN dijabarkan dalam buku panduan Kartu Kredit Citibank.
- 4.2 Pemegang Kartu harus selalu menjaga kerahasiaan PIN dan tidak boleh memberitahukannya kepada pihak lain dalam keadaan atau dengan cara apapun. Segala akibat yang timbul karena kelalaian, ketidakhati-hatian, atau atas penggunaan atau penyalahgunaan PIN oleh orang lain dengan atau tanpa ijin dari Pemegang Kartu yang bersangkutan, adalah merupakan beban dan tanggung jawab sepenuhnya dari Pemegang Kartu.

5. BATAS KREDIT

- 5.1 Citibank, dengan tetap memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, berhak menetapkan serta merubah Batas Kredit untuk tiap-tiap rekening Kartu Kredit Citibank.
- 5.2 Citibank sepenuhnya berhak untuk menerima atau menolak transaksi Kartu Kredit Citibank yang penggunaannya telah atau akan melampaui Batas Kredit. Dalam hal Citibank menerima transaksi Kartu Kredit Citibank yang melampaui Batas Kredit (*over limit*), maka Citibank berhak menagih dan menagihkan Biaya Administrasi dan selanjutnya memperhitungkan jumlah yang melampaui Batas Kredit tersebut ke dalam komponen Pembayaran Minimum.

- 5.3 Pemegang Kartu utama (*basic card*) setiap saat berhak mengajukan permohonan kenaikan Batas Kredit secara Sementara atau Tetap kepada Citibank. Citibank sepenuhnya berhak menyetujui atau menolak permohonan tersebut. Keterangan lebih lanjut mengenai proses permohonan kenaikan Batas Kredit dijabarkan dalam buku panduan Kartu Kredit Citibank.
- 5.4 Dalam hal jumlah seluruh fasilitas kredit yang telah diberikan oleh Citibank kepada Pemegang Kartu, termasuk tetapi tidak terbatas pada Batas Kredit, telah sama dengan atau lebih dari batas tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka Pemegang Kartu wajib untuk menyerahkan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terkini dan formulir Pernyataan Pendapatan Pribadi, jika diminta oleh Citibank.

6. PENAGIHAN DAN PEMBAYARAN

- 6.1 Citibank setiap bulan akan menerbitkan dan mengirimkan Lembar Penagihan melalui pos, atau melalui media lainnya jika diminta oleh Pemegang Kartu Utama dan disetujui oleh Citibank, ke alamat Pemegang Kartu utama (*basic card*) Kartu Kredit Citibank yang tercatat dalam sistim administrasi Citibank.
- 6.2 Pemegang Kartu utama (*basic card*) Kartu Kredit Citibank wajib melakukan Pembayaran sebelum Tanggal Jatuh Tempo, berdasarkan ketentuan sebagai berikut:
- Pembayaran Minimum untuk bulan tersebut wajib dibayar penuh.
 - Pembayaran penuh atas Total Tagihan diperkenankan, kecuali apabila ditetapkan lain oleh Citibank.
 - Bila Pembayaran dilakukan setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo, atau bila jumlah Pembayaran kurang dari Pembayaran Minimum, maka Citibank akan mengenakan Biaya Administrasi.
 - Bila Pembayaran terjadi, maka akan digunakan untuk melunasi tagihan sesuai urutan sebagai berikut: Pertama, pelunasan Bunga dan Biaya Administrasi; Kedua, pelunasan transaksi Pengambilan Tunai; dan Ketiga, pelunasan transaksi Pembelian. Khusus untuk pelunasan transaksi Pembelian dan Pengambilan Tunai, akan dilakukan secara berurutan sesuai urutan waktu transaksi yang lebih terdahulu.
- 6.3 Seluruh jumlah yang terhutang oleh Pemegang Kartu kepada Citibank akan tetap ditagihkan dan menjadi tanggungan Pemegang Kartu dan/atau penanggung, penjamin, kurator, pengampu, atau ahli warisnya, dalam hal Pemegang Kartu yang bersangkutan ditanggung, dijamin, jatuh pailit, bangkrut, dalam pengampuan atau meninggal, dengan tetap memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 6.4 Pemegang Kartu mengetahui dan setuju bahwa semua tagihan dan Pembayaran dilakukan dalam mata uang Rupiah. Pemegang Kartu juga setuju bahwa untuk Pembelian dan/atau Pengambilan Tunai dalam mata uang asing nilai tukar yang dikenakan kepada Pemegang Kartu adalah nilai tukar yang ditentukan oleh Citibank.
- 6.5 Pembayaran atas tagihan dapat dilakukan melalui fasilitas-fasilitas berikut:
- Layanan CitiPhone Banking 24 jam
 - Citibank Internet Banking
 - ATM Citibank
 - Mobile Banking
 - Debit otomatis
- (Fasilitas a - e dapat dilakukan bila memiliki rekening koran atau tabungan di Citibank)
- Transfer Bank (LLG)
(Proses pembayaran ini tunduk pada prosedur dan jangka waktu transfer dari bank pengirim yang bersangkutan)
 - Cek/Giro
(Dalam hal pembayaran dilakukan melalui Cek/Giro yang harus diproses melalui Kliring, dan ternyata Cek/Giro tersebut dikembalikan oleh Bank tertarik dengan alasan apapun, maka Pemegang Kartu akan dikenakan Biaya Administrasi)
 - Tunai
 - Sarana Pembayaran Tambahan yaitu penyediaan jasa fasilitas yang disediakan oleh bank-bank/instansi pemerintah lainnya atas penerimaan pembayaran Kartu Kredit Citibank, seperti ATM, Mobile Banking, Internet maupun Auto Debet.
- Citibank sewaktu-waktu dapat melakukan perubahan atas fasilitas-fasilitas tersebut di atas dengan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*). Pemegang Kartu utama (*basic card*) mengetahui dan setuju bahwa atas pemakaian fasilitas-fasilitas pembayaran tersebut, Citibank dapat mengenakan Biaya Administrasi.
- 6.6 Dalam hal rekening Kartu Kredit Citibank ditutup, maka Pemegang Kartu utama (*basic card*) wajib untuk membayar seluruh kewajiban yang terhutang atas pemakaian fasilitas Kartu Kredit Citibank, secara penuh dan sekaligus.
- 6.7 Citibank setiap saat berhak untuk memberikan kuasa kepada pihak ketiga manapun untuk dan atas nama Citibank melakukan proses penagihan Kredit Citibank. Pihak ketiga manapun diberikan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

7. STATUS KOLEKTIBILITAS PEMBAYARAN

7.1 Kolektibilitas “Dalam Perhatian Khusus”

Yaitu kondisi dimana transaksi Kartu Kredit Citibank telah melebihi Batas Kredit/*overlimit*, atau jika tagihan Kartu Kredit Citibank belum dibayar antara 1 – 89 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo/Dalam kondisi ini, Citibank dapat mengenakan Biaya Administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*), Pemblokiran Kartu Kredit Citibank (*Blocking*) dan/atau menagihkan sisa cicilan yang belum ditagih dan belum dibayar secara penuh.

7.2 Kolektibilitas “Kurang Lancar”

Yaitu kondisi dimana pembayaran Kartu Kredit Citibank tetap belum dilakukan antara 90 sampai 119 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo/Dalam kondisi ini, Citibank akan mengenakan Biaya Administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*) dan melakukan Pembatalan Kartu Kredit Citibank.

7.3 Kolektibilitas “Diragukan”

Yaitu kondisi dimana Citibank sewaktu-waktu menemukan indikasi bahwa Pemegang Kartu utama (*basic card*) tidak memiliki itikad baik untuk melakukan pembayaran Kartu Kredit Citibank, atau apabila pembayaran Kartu Kredit Citibank tetap belum dilakukan antara 120 sampai 179 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo/Dalam kondisi ini, Citibank akan mengenakan Biaya Administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*) dan melakukan Pembatalan Kartu Kredit Citibank.

7.4 Kolektibilitas “Macet”

Yaitu kondisi dimana Pemegang Kartu utama (*basic card*) nyata-nyata tidak memiliki itikad baik untuk melakukan pembayaran Kartu Kredit Citibank, atau apabila pembayaran Kartu Kredit Citibank belum dilakukan lebih dari 180 hari kalender setelah lewat Tanggal Jatuh Tempo/Dalam kondisi ini, Citibank akan mengenakan Biaya Administrasi, pengenaan suku bunga yang lebih tinggi, melakukan upaya penagihan kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*), melakukan Pembatalan Kartu Kredit Citibank dan menagihkan seluruh tagihan Kartu Kredit Citibank yang tertunggak.

8. HAK DAN KEWAJIBAN PEMEGANG KARTU

8.1 Hak Pemegang Kartu:

- (a) Pemegang Kartu berhak untuk menikmati fasilitas-fasilitas Kartu Kredit Citibank sepanjang memenuhi prosedur yang diatur dalam Syarat dan Ketentuan ini atau yang akan diberitahukan dalam Pemberitahuan Tertulis.
- (b) Pemegang Kartu utama (*basic card*) berhak meminta salinan atau fotokopi dari sales draft atas penggunaan Kartu Kredit Citibank untuk setiap transaksi Pembelanjaan, atau setiap transaksi Pengambilan Tunai yang dilakukan melalui teller, dalam waktu 45 hari kalender sejak tanggal Lembar Penagihan yang mencatat transaksi tersebut dan dengan pengenaan Biaya Administrasi.
- (c) Pemegang Kartu utama (*basic card*) berhak meminta pencetakan ulang Lembar Penagihan yang sebelumnya telah dikirimkan oleh Citibank kepada Pemegang Kartu utama (*basic card*), dalam waktu 6 bulan sejak tanggal Lembar Penagihan yang akan dicetak ulang dan dengan pengenaan Biaya Administrasi.
- (d) Pemegang Kartu berhak untuk mendapatkan perlindungan sehubungan dengan tindak pidana pemalsuan Kartu Kredit Citibank atas namanya yang dilakukan oleh pihak ketiga.
- (e) Pemegang Kartu berhak untuk menyampaikan pengaduan sesuai ketentuan Pasal 12 dalam hal Kartu Kredit Citibank tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya yang terjadi karena kegagalan sistem dan/atau operasional Citibank.

8.2 Kewajiban Pemegang Kartu:

- (a) Pemegang Kartu utama (*basic card*) wajib melakukan Pembayaran sesuai ketentuan Pasal 6.2 dalam Syarat dan Ketentuan ini, atau sebagaimana ditentukan lain oleh Citibank dalam Pemberitahuan Tertulis.
- (b) Pemegang Kartu wajib untuk selalu menjaga penggunaan Kartu Kredit Citibank-nya agar tidak melebihi Batas Kredit.
- (c) Pemegang Kartu wajib untuk selalu menjaga kerahasiaan PIN atas Kartu Kredit Citibank-nya.
- (d) Pemegang Kartu wajib untuk bertanggung jawab atas semua transaksi yang diproses dengan menggunakan Kartu Kredit Citibank-nya, kecuali dalam hal terjadi tindak pidana pemalsuan kartu atau dalam kasus kecurangan yang dilaporkan ke Citibank sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam buku panduan Kartu Kredit Citibank.

9. HAK DAN KEWAJIBAN PEMEGANG KARTU KREDIT CITIBANK UNIVERSITAS AIRLANGGA

- 9.1 Penggunaan Informasi. Citibank berhak untuk memasukan data pribadi Pemegang Kartu ke dalam daftar pemasaran internal Citibank, maupun memberikannya kepada pihak ketiga yang merupakan rekanan usaha dan telah terikat dengan Citibank sebagai penyedia produk/jasa yang akan ditawarkan kepada Pemegang Kartu. Dalam hal Pemegang Kartu tidak lagi bersedia mendapatkan penawaran produk/jasa yang akan disediakan oleh Citibank maupun rekanan usaha Citibank, maka Pemegang Kartu dapat menghubungi Layanan CitiPhone Banking 24 Jam untuk mengajukan permohonan pengecualian dari ketentuan tersebut di atas.
- 9.2 Pengungkapan Informasi. Berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Citibank berhak untuk mengungkapkan informasi data pribadi, transaksi serta status kolektibilitas Pemegang Kartu, kepada institusi penerbit kartu kredit lainnya atau kepada pusat pengelola informasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau kepada biro kredit. Dalam hal terdapat tagihan Kartu Kredit Citibank yang telah jatuh tempo, Citibank berhak pula untuk menghubungi dan mengungkapkan informasi termaksud kepada pihak ketiga yang memiliki hubungan dengan Pemegang Kartu, termasuk namun tidak terbatas pada anggota keluarga terdekat, orang yang tinggal serumah dan/atau rekan kerja Pemegang Kartu.
- 9.3 Catatan Transaksi. Citibank berhak mencatat semua transaksi atas Kartu Kredit Citibank dan catatan tersebut mengikat Pemegang Kartu untuk semua tujuan.
- 9.4 Pemblokiran (*Blocking*) Kartu Kredit Citibank. Citibank berhak setiap saat untuk memblokir Kartu Kredit Citibank dalam hal :
- Pemegang Kartu:
 - melanggar Syarat dan Ketentuan ini dan/atau ketentuan Citibank yang berlaku;
 - diindikasikan terlibat dalam kasus tindak pidana atau transaksi mencurigakan;
 - dinyatakan berada di bawah pengampunan, dalam keadaan penundaan kewajiban pembayaran utang (PKPU) dan/atau pailit;
 - harta kekayaannya disita;
 - meninggal dunia sehingga kewajibannya harus diselesaikan oleh ahli waris;
 - menyatakan berhenti sebagai Pemegang Kartu;
 - memberikan keterangan, data, atau dokumen yang tidak benar, tidak sah atau palsu;
 - telah melaporkan kehilangan/kerusakan Kartu Kredit Citibank secara lisan atau tertulis kepada Citibank dan Citibank dapat menerima laporan tersebut;
 - Citibank harus memenuhi perintah instansi atau lembaga pemerintah atau peradilan yang berwenang; atau
 - memenuhi kebijakan internal Citibank.
- 9.5 Pelunasan Hutang (*Set-Off*). Citibank berhak untuk setiap saat dan tanpa pemberitahuan sebelumnya memindahbukukan, menggunakan dan/atau mendebet dana dalam rekening atas nama Pemegang Kartu utama (*basic card*) yang ada pada Citibank cabang manapun, untuk pelunasan suatu tagihan Kartu Kredit Citibank-nya yang telah jatuh tempo.
- 9.6 Pengalihan Hak Atas Tagihan. Citibank setiap saat berhak mengalihkan kepada pihak ketiga manapun semua hak-hak Citibank yang berkaitan dengan tagihan Kartu Kredit Citibank dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis kepada Pemegang Kartu yang bersangkutan.

10. KEHILANGAN ATAU KECURIAN KARTU KREDIT CITIBANK

- 10.1 Pemegang Kartu bertanggung jawab dan menanggung untuk menyimpan Kartu Kredit Citibank dengan sebaik-baiknya dan secara aman, serta akan segera melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Citibank apabila Kartu Kredit Citibank atas rekening miliknya hilang atau dicuri. Atas penerimaan pemberitahuan lisan atau tertulis tersebut Citibank akan segera melakukan pemblokiran atas Kartu Kredit Citibank.
- 10.2 Citibank tidak bertanggung jawab atas pemakaian, Pembelanjaan dan/atau Pengambilan Tunai dari Kartu Kredit Citibank yang hilang atau dicuri, apabila Citibank belum menerima laporan mengenai hal tersebut secara lisan atau tertulis dari Pemegang Kartu. Pemegang Kartu dengan ini secara tegas melepaskan hak menuntut Citibank atas kerugian yang mungkin timbul.
- 10.3 Pemegang Kartu setuju dan menanggung untuk bertanggung jawab atas semua Pengambilan Tunai yang telah dilakukan dengan menggunakan Kartu Kredit Citibank dimana verifikasi telah dilakukan terhadap keabsahan PIN Pemegang Kartu.
- 10.4 Pemegang Kartu setuju untuk membayar saldo Total Tagihan yang terhutang terlebih dahulu sebelum dapat dikeluarkannya kartu pengganti. Biaya Administrasi akan dibebankan kepada Pemegang Kartu. Citibank berhak untuk tidak menerbitkan kartu pengganti dalam hal Pemegang Kartu sedang dalam keadaan menunggak pembayaran Total Tagihan.

10.5 Pemegang Kartu wajib dan bertanggung jawab penuh atas setiap kerugian yang telah terjadi sepenuhnya dengan kehilangan Kartu Kredit Citibank, baik kartu utama (*basic card*) maupun kartu tambahannya (*supplementary card*), yang belum dilaporkan secara lisan atau tertulis kepada Citibank atau atas

keterlambatan dalam melakukan pelaporan atas kehilangan tersebut yang mengakibatkan belum dilakukannya pemblokiran oleh Citibank atas Kartu Kredit Citibank yang hilang.

- 10.6 Pemegang Kartu mengerti dan dengan secara tegas setuju bahwa dalam hal terjadi Pembelanjaan, Pengambilan Tunai atau penyalahgunaan Kartu Kredit Citibank yang hilang atau dicuri tersebut oleh pihak lain sebelum dilakukannya laporan kehilangan secara lisan atau tertulis kepada Citibank dan selanjutnya dilakukan pemblokiran Kartu Kredit Citibank berdasarkan laporan tersebut, maka semua tagihan yang timbul dari Pembelanjaan, Pengambilan Tunai atau penyalahgunaan Kartu Kredit Citibank tersebut merupakan tanggung jawab dan kewajiban penuh serta harus dilunasi oleh Pemegang Kartu.

11. PENUTUPAN DAN PEMBATALAN KARTU KREDIT CITIBANK

- 11.1 Pemegang Kartu berhak setiap saat untuk menutup Kartu Kredit Citibank-nya dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Citibank, atau secara lisan melalui fasilitas CitiPhone.
- 11.2 Citibank berhak setiap saat untuk membatalkan penggunaan Kartu Kredit Citibank oleh Pemegang Kartu apabila menurut pertimbangan Citibank, Pemegang Kartu telah menggunakan Kartu Kredit Citibank dengan menyalahi ketentuan-ketentuan di dalam Syarat dan Ketentuan ini dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Citibank berhak pula untuk setiap saat membatalkan penggunaan Kartu Kredit Citibank oleh Pemegang Kartu tanpa memberitahukan alasannya. Atas pembatalan tersebut, Citibank akan memberikan surat pemberitahuan sebelumnya kepada Pemegang Kartu.
- 11.3 Dalam hal dilakukan penutupan atau pembatalan suatu Kartu Kredit Citibank, Pemegang Kartu utama (*basic card*) wajib untuk melunasi seluruh tagihan baik yang telah maupun belum jatuh tempo, dan wajib pula untuk menggantung atau mengembalikan Kartu Kredit Citibank yang telah ditutup atau dibatalkan tersebut. Citibank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian maupun tuntutan dari pihak manapun yang ditimbulkan oleh penyalahgunaan Kartu Kredit Citibank yang telah ditutup atau dibatalkan tersebut.
- 11.4 Pemegang Kartu dengan ini memberikan kuasa yang tidak dapat dicabut kembali kepada Citibank untuk setiap saat mendebet dan/atau menutup dan/atau memblokir Kartu Kredit Citibank dan/atau rekening koran dan/atau rekening tabungan dan/atau rekening deposito dan/atau rekening-rekening lain atas namanya yang ada di Citibank, guna pelunasan / pembayaran seluruh kewajiban-kewajiban Pemegang Kartu yang masih ada sehubungan dengan penggunaan Kartu Kredit Citibank. Kuasa untuk mendebet dan/atau menutup dan/atau memblokir tersebut hanya akan berakhir apabila Kartu Kredit Citibank telah ditutup atau dibatalkan dan tidak ada lagi kewajiban-kewajiban Pemegang Kartu kepada Citibank yang masih harus dipenuhi. Pemegang Kartu dengan ini mengesampingkan ketentuan Pasal 1813 dan Pasal 1816 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia mengenai berakhirnya pemberian kuasa dan pengangkatan kuasa baru.
- 11.5 Pemegang Kartu dengan ini menyatakan bertanggung jawab sepenuhnya dan karenanya membebaskan Citibank dari segala tuntutan dan/atau gugatan dalam bentuk apapun dari pihak ketiga manapun termasuk suami/istri/ahli waris Pemegang Kartu sehubungan dengan penutupan dan/atau pemblokiran tersebut. Pemegang Kartu dengan ini mengikatkan diri dan berjanji untuk sepenuhnya bekerja-sama dengan Citibank dan/atau membantu jika dan pada saat Citibank melaksanakan tindakan-tindakan yang disebutkan diatas dan berjanji tidak akan melakukan suatu tindakan apapun yang membatasi atau mengurangi hak-hak Citibank berdasarkan Syarat dan Ketentuan ini.
- 11.6 Citibank berhak dan berwenang untuk tidak memperpanjang Masa Berlaku dari suatu Kartu Kredit Citibank yang telah habis Masa berlaku-nya, tanpa berkewajiban untuk memberikan alasan apapun kepada Pemegang Kartu yang bersangkutan. Atas hal tersebut, Pemegang Kartu tetap diwajibkan untuk melaksanakan kewajibannya sesuai ketentuan Pasal 8.2 (a).

12. PENGADUAN DAN PERSELISIHAN

- 12.1 Dengan memperhatikan ketentuan Pasal 12.2, Pemegang Kartu dapat menyampaikan pengaduan atau keberatan atas suatu hal terkait dengan Kartu Kredit Citibank secara tertulis atau lisan kepada Citibank pada setiap kantor cabang Citibank atau tempat atau melalui sarana penerimaan pengaduan sebagaimana ditentukan oleh Citibank dan diberitahukan oleh Citibank kepada Pemegang Kartu. Pemegang Kartu harus mencantumkan atau menyebutkan nomor Kartu Kredit Citibank sebagai nomor referensi dalam setiap pengaduan atau keberatan yang diajukannya kepada Citibank.
- 12.2 Pengaduan atau keberatan atas hal-hal yang tercantum dalam Lembar Penagihan hanya dapat diajukan oleh Pemegang Kartu selambat-lambatnya dalam jangka waktu 45 (empat puluh lima) hari sejak tanggal Lembar Penagihan. Pengaduan atau keberatan atas hal-hal lainnya dapat diajukan setiap saat oleh Pemegang Kartu.
- 12.3 Dalam hal Pemegang Kartu menyampaikan pengaduan atau keberatan secara tertulis, maka pengaduan atau keberatan tersebut wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Dalam hal Pemegang Kartu menyampaikan pengaduan atau keberatan secara lisan maka Citibank akan menyelesaikannya dalam 2 (dua) hari kerja. Namun apabila pengaduan atau keberatan lisan tersebut tidak terselesaikan dalam batas waktu tersebut, maka Citibank akan meminta Pemegang Kartu yang bersangkutan atau kuasanya yang sah untuk mengajukan pengaduan atau keberatan secara

tertulis kepada Citibank disertai dokumen pendukungnya. Pengaduan tertulis akan diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis tersebut dan dapat diperpanjang 20 (dua puluh) hari kerja dengan pemberitahuan tertulis kepada Pemegang Kartu atau wakilnya yang sah.

- 12.4 Pemegang Kartu berjanji untuk, atas biayanya sendiri, menyelesaikan setiap perselisihan dengan para merchant bilamana terjadi perselisihan, mengenai barang dan jasa-jasa yang dibeli dari para merchant, dan Pemegang Kartu dengan ini membebaskan Citibank sepenuhnya atas tanggung jawab atas barang-barang dan jasa-jasa yang diberikan oleh merchant atau karena penolakan oleh setiap merchant untuk menerima atau menguangkan kembali nilai pembelanjaan Kartu Kredit Citibank atas rekening Pemegang Kartu. Hal tersebut di atas tidak mengesampingkan kewajiban Pemegang Kartu untuk tetap melakukan Pembayaran.
- 12.5 Pemegang Kartu wajib untuk melunasi kepada Citibank, semua biaya serta tagihan, termasuk biaya advokat atau pengacara, yang dikeluarkan untuk tujuan meminta dan/atau menuntut didapatkannya kembali setiap tagihan yang jatuh tempo dari suatu rekening Kartu Kredit Citibank. Ongkos-ongkos dan biaya-biaya yang timbul karena pelanggaran setiap syarat dan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini menjadi tanggungan Pemegang Kartu dan dapat ditagihkan kepada Pemegang Kartu Kredit melalui rekeningnya.

13. BAHASA

Syarat dan Ketentuan ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dan kedua teks tersebut berlaku secara resmi. Bila ada perbedaan interpretasi antara teks bahasa Indonesia dan teks bahasa Inggris, maka teks bahasa Indonesia yang akan berlaku.

14. HUKUM YANG BERLAKU

Syarat dan Ketentuan ini dibuat dan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di negara Republik Indonesia

15. PEMBERITAHUAN PERUBAHAN DATA

- 15.1 Pemegang Kartu wajib untuk segera memberitahu Citibank atas setiap perubahan alamat tempat tinggal, pekerjaan, usaha atau data lain berkenaan dengan data pribadi Pemegang Kartu, termasuk apabila Pemegang Kartu memutuskan untuk bertempat tinggal di luar Indonesia. Dalam hal Pemegang Kartu tidak memberitahukan hal tersebut di atas, maka data yang sebelumnya dan tercatat dalam database Citibank adalah data yang sah dan mengikat Citibank untuk segala keperluan.
- 15.2 Apabila Pemegang Kartu merencanakan untuk meninggalkan Indonesia selama lebih dari 30 (tiga puluh) hari, Pemegang Kartu setuju dan jika perlu memberi kuasa tertulis kepada seorang wakil yang ditunjuknya di Indonesia, untuk menyelesaikan rekening dan tagihan atas Kartu Kredit Citibank atas nama dan/atau yang menjadi tanggungan Pemegang Kartu.

16. PERUBAHAN SYARAT DAN KETENTUAN

- 16.1 Pemegang Kartu mengetahui, mengerti dan setuju bahwa Citibank dari waktu ke waktu dapat mengubah syarat dan ketentuan Kartu Kredit Citibank serta ketentuan-ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan ini dan/atau dalam Pemberitahuan Tertulis termasuk syarat-syarat, jenis dan besar tarif dan biaya-biaya yang tercantum dalam Syarat dan Ketentuan ini dan/atau yang tercantum dalam Pemberitahuan Tertulis dan/atau dalam Lembar Penagihan, dengan menyampaikan suatu pemberitahuan tertulis atau pengumuman yang menjelaskan hal tersebut dalam suatu Pemberitahuan. Tertulis sesuai ketentuan yang berlaku dalam hal ini paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum perubahan tersebut berlaku pada tanggal sebagaimana dinyatakan oleh Citibank.
- 16.2 Dalam hal Pemegang Kartu Citibank tidak setuju dengan adanya perubahan tersebut, maka Pemegang Kartu Citibank yang bersangkutan dapat mengirimkan pernyataan keberatannya tersebut kepada Citibank dalam waktu 1 (satu) bulan terhitung sejak pemberitahuan tersebut dikirim dan/atau diumumkan. Dalam hal Pemegang Kartu yang menyatakan keberatannya tersebut menyatakan secara sukarela menutup Kartu Kredit Citibank atas namanya maka Citibank akan menutup atau menghentikan rekening Kartu Kredit Citibank atas nama Pemegang Kartu tersebut dan Pemegang Kartu wajib sebelumnya menyelesaikan seluruh jumlah Tagihan yang tehutang olehnya kepada Citibank.
- 16.3 Apabila setelah tanggal perubahan sebagaimana tersebut dalam pemberitahuan yang disampaikan dan/atau diumumkan Citibank, Pemegang Kartu tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.2 di atas dan tetap menggunakan Kartu Kredit Citibank setelah perubahan tersebut berlaku efektif, maka Pemegang Kartu dengan ini menyatakan secara tegas persetujuannya atas perubahan tersebut dan dengan ini menyatakan tunduk atas seluruh perubahan tersebut tanpa terkecuali.

