

PT BANK HSBC INDONESIA
Security and Fraud Risk (SFR)
Menara Mulia Lt. 15
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 9-11
Jakarta 12930
Fax : 021 – 29229613
Phone : 021 – 52914722

Pilih salah satu/Choose one:

Kartu Debit/Debit Card
 Kartu Kredit/Credit Card

FORMULIR SENGKETA PENIPUAN/FRAUD DISPUTE FORM

A. Detail Nasabah/Customer Details

Nama Nasabah/Customer Name : _____
Nomor Kartu/Card Number : _____
Nomor Ponsel/Mobile Number : _____
Alamat Email/Email Address : _____
Cabang Bank (jika ada)/Branch (if any) : _____

B. Detail Transaksi/ Transaction Details

| No. | Tanggal Transaksi/Transaction Date | Nama Penjual/Merchant Name | Lokasi/Location | Nilai Asli/Original Amount | Nilai Dinyatakan/Statement Amount |
|-----|------------------------------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Saya tidak setuju dengan transaksi di atas sebagaimana tercantum pada pernyataan perbankan/tagihan kartu kredit Saya karena alasan di bawah ini. Harap pilih salah satu.
I dispute the above transaction(s) appearing in my banking/billing statement for the following reason. Please tick one.

- Saya tidak melakukan atau memberi kuasa atas transaksi di atas dan Saya menyatakan bahwa kartu selalu berada di tangan Saya/ *I have neither participated nor authorized the above transaction(s) and I confirm at no time was the card out of my Possession*
- Lain –lain (mohon jelaskan)/Other (please specify):

Syarat dan Ketentuan/Terms and conditions:

- HSBC akan memproses sanggahan atas transaksi tersebut sesuai dengan peraturan dan regulasi yang berlaku serta lini waktu yang diatur oleh HSBC dan Visa International dan MasterCard International/ *HSBC will process the disputed transaction in accordance to the applicable rules and regulations and time lines of HSBC and Visa International and MasterCard International*
- Nasabah bertanggung jawab atas transaksi yang disanggah dan biaya-biaya yang terjadi akibat keterlambatan nasabah dalam mengirimkan dokumen-dokumen pendukung yang diminta oleh HSBC/ *The customer will be liable for the disputed transaction and the subsequent charges should the customer fail to submit the supporting documents within timeline*

C. Dokumen Pendukung/ Supporting Documents

Mohon lampirkan dokumen-dokumen pendukung sebagai berikut ini/Attached are the supporting documents as below*:

- Formulir Sengketa Penipuan yang telah diisi/Completed Fraud Dispute Form
- Salinan KTP (khusus untuk WNI)/Copy of ID Card (for Indonesia citizen only)
- Kartu Lama yang telah dipotong/Old Cut Card
- Salinan Paspor (halaman depan berikut cap imigrasi)/Copy of Passport (cover alongside immigration chops)
- Lain –lain (mohon jelaskan)/Other (please specify):

Mohon kirimkan dokumen-dokumen pendukung tersebut dalam kurun waktu 3 (tiga) hari kerja semenjak tanggal transaksi yang disanggah ke nomor faks yang tercantum di atas dan dokumen aslinya ke alamat HSBC di atas. Kegagalan/Keterlambatan pengiriman dokumen akan menyebabkan transaksi yang disanggah akan menjadi tanggung jawab nasabah/Please return the supporting documents within 3 (three) working days from the date of disputed transaction to fax number as written above and original documents to HSBC address above. Failure to do so may negate a successful chargeback

D. Pernyataan Nasabah/Customer Declaration

Saya,, dengan ini menyatakan bahwa transaksi-transaksi sebesar, yang telah dibebankan ke kartu HSBC VISA/ MASTER Saya dengan nomor, adalah bukan transaksi Saya. Saya mengerti bahwa PT Bank HSBC Indonesia (“HSBC”) mempunyai hak sepenuhnya untuk melakukan pemeriksaan secara internal terhadap transaksi tersebut. Dalam hal HSBC menemukan bahwa transaksi tersebut terjadi akibat penyalahgunaan kartu Saya, maka Saya bersedia memberikan keterangan yang diminta oleh pihak yang berwenang. Pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak mana pun dan Saya membubuhkan tandatangan di bawah ini sebagai tanda bahwa Saya mengerti dan menyetujui Syarat dan Ketentuan di atas.

I,, do hereby claim that I did not authorize these transactions totally, that have been billed on my HSBC VISA/ MASTER card under number, I understand that PT Bank HSBC Indonesia (“HSBC”) is authorized to perform internal investigation against the above transaction. In the event that the transaction is incurred due to fraudulent of my card, I am willing to give related information as requested by the authorized party. I declare that this Declaration is made without any duress and I fully understand and agree with the above Terms and Conditions and confirm so with my signature.

Mohon jelaskan kronologi dari sanggahan transaksi Anda di bawah ini/Please explain chronology of your disputed transaction in details below:

Tanda Tangan Nasabah/Customer Signature*

Stamp duty IDR 6,000

Nama/Name:
Tanggal/Date:

*Untuk transaksi Kartu Kredit Tambahan, mohon lampirkan dokumen-dokumen pendukung dan tandatangan pemilik Kartu Kredit Tambahan apabila transaksi yang disanggah terkait dengan Kartu Kredit Tambahan tersebut/For Supplementary Credit Card transaction, please attach the supporting documents and signature of the Supplementary cardholder should the disputed transaction relate to the Supplementary Credit Card in question