

Form Sanggahan Transaksi - Debit Card

Dispute transaction Form - Debit Card

Sebelum melakukan pengisian Form Sanggahan Transaksi Debit Card ("**Formulir**"), silahkan hubungi layanan 24/7 *Customer Service* PT SeaBank Indonesia ("SeaBank") melalui **live chat di Aplikasi SeaBank**; telepon ke 1500 130 (Indonesia) dan +6221 5086 7070 (International); atau email ke cs@seabank.co.id untuk *mengajukan sanggahan transaksi kartu Anda*.

Before filling out this form, please contact our 24/7 Customer Service Seabank Indonesia via live chat through the Seabank App; via call for domestic on 1500 130 and for domestic on +6221 5086 7070; or via email to cs@seabank.co.id to report your card transaction dispute.

(Kebenaran data sangat penting dan sangat menentukan proses maupun hasil pengajuan laporan. Pastikan informasi yang diberikan dalam formulir ini telah diisi sesuai dengan rincian yang dilaporkan kepada Customer Service SeaBank Indonesia.)

(Data accuracy is very important, determines the process and results of submitting a report. Please ensure the information provided in this form has been filled in according to the details reported to SeaBank Indonesia Customer Service.)

1. Informasi Nasabah

1. Customer Information

Nama Nasabah <i>Client Name</i>		Alamat Email <i>Email Address</i>	
Nomor Telepon <i>Contact Number</i>		Tanggal Permintaan <i>Request Date</i>	<i>Ex. 20 May 2025 12:00</i>
Nomor Rekening <i>Account Number</i>		Nomor Kartu <i>Card Number</i>	_____ (16 digit)

2. Informasi Transaksi

2. Transaction Information

Tanggal Transaksi (DD/MM/YYYY) <i>Transaction Date</i> <i>(DD/MM/YYYY)</i>	Nomor Referensi Transaksi Kartu <i>Card Transaction Reference Number</i>	Nama Merchant/Mesin ATM (Mohon mengacu pada riwayat transaksi) <i>Merchant Name/ATM Name</i> <i>(Please refer to the transaction history)</i>	Nominal Transaksi (IDR) <i>Transaction Amount</i> <i>(IDR)</i>	Nominal Dispute (IDR) <i>Disputed Amount</i> <i>(IDR)</i>
	<i>Ex.</i> <i>DC250519174764397580617530</i> <i>000140 (DC for Initial Debit Card</i> <i>+ 30 Digit Sequence Number)</i>			

3. Kategori Dispute (Pada bagian ini, mohon dapat memilih kategori dispute yang sesuai dan berhubungan dengan keluhan Anda. Lihat lampiran untuk daftar dokumen pendukung yang dibutuhkan untuk setiap skenario)
3. Dispute Category (In this section, please select the appropriate dispute category that aligns with the nature of your concern or issue. Refer to the appendix for the list of supporting documents required for each scenario)

Beri tanda
"✓"
(Pilih Satu)
 Please tick (only one)

1) Transaksi Tidak Diakui

Saya tidak melakukan otorisasi transaksi atau menyetujui transaksi diatas. Otorisasi tersebut terjadi ketika ...(beri tanda "✓" pada situasi yang sesuai):

- ☐ Kartu saya digunakan untuk transaksi di Merchant tanpa otorisasi atau persetujuan saya
- ☐ Kartu saya Hilang / Dicuri pada tanggal _____ (DD/MM/YYYY)

1) Unauthorized Transaction

<i>I did not authorize or approve in the transaction (s) above. The authorization happened ... (please tick "✓" where relevant):</i> ☐ <i>My card was used for transaction at Merchant without my authorization or my approval</i> ☐ <i>My card was Lost / Stolen on _____ (DD/MM/YYYY)</i>	
2) Barang / Jasa tidak diterima Saya belum menerima Barang / Jasa yang tercatat pada transaksi. Pengiriman dan Layanan seharusnya dapat diterima pada tanggal _____ (DD/MM/YYYY). 2) Non-Receipt of Goods / Services <i>I have yet to receive the merchandise / service under the said transaction. The expected delivery / service date was _____ (DD/MM/YYYY).</i> Atau <i>Or</i> 2) Barang diterima namun tidak sesuai dengan penjelasan / Barang Palsu Saya menerima barang yang tidak sesuai dengan penjelasan / barang palsu dan telah dikembalikan kepada merchant pada tanggal _____ (DD/MM/YYYY). 2) Goods Received but Not as Described / Defective <i>I received goods that were not as described / defective and returned it to the merchant on _____ (DD/MM/YYYY).</i>	
3) Duplikat Tagihan Saya dibebankan biaya lebih dari satu kali pada transaksi yang saya lakukan. 3) Duplicate Billing <i>I was charged more than once for a transaction that I authorized.</i>	
4) Ketidaksesuaian Nominal Transaksi Saya melakukan transaksi senilai _____. Akan tetapi, Saya dibebankan biaya senilai _____. Saya mengajukan dispute untuk selisih transaksi senilai _____. 4) Incorrect Amount <i>I made a transaction amounting to _____. However, I was charged for _____. I am disputing the difference of _____.</i>	
5) Dibayar melalui metode pembayaran lain Saya menggunakan metode pembayaran lain untuk transaksi tersebut (tunai, <i>cheque</i>, kartu kredit, lainnya). Mohon dapat menginformasikan secara spesifik: _____. 5) Paid By Other Means <i>I used another form of payment for this transaction(s) (cash, check, other credit card, others). Please specify: _____.</i>	
6) Pemberhentian Keanggotaan / Langganan Saya telah menginformasikan kepada merchant untuk memberhentikan keanggotaan / langganan pada tanggal _____ (DD/MM/YYYY), namun rekening masih tetap dibebankan biaya. 6) Cancellation of Recurring Membership / Subscription <i>I have notified the merchant to cancel recurring membership/subscription on _____ (DD/MM/YYYY), but my account is still being charged.</i>	
7) Uang Tunai Tidak Keluar dari Mesin ATM Saya melakukan penarikan tunai pada ATM Bank _____ (Sebutkan Nama Bank Operator ATM) yang bertempat di _____ (Lokasi ATM), namun tidak ada uang tunai yang keluar dari mesin ATM. 7) No Cash Dispensed <i>I attempted to withdraw cash at the _____ ATM Branch (ATM Bank Operator) located at _____ (ATM Location), however no cash was dispensed.</i>	
8) Sanggahan Lain (Sanggahan transaksi tidak tersedia pada pilihan diatas). Mohon dapat memberikan deskripsi lengkap terkait sanggahan dan dokumen pendukung terkait klaim. 8) Others (My disputed transaction is not under any categories above). <i>Please provide a complete description of the dispute and enclose any documentation that supports your claim</i> _____ _____ _____	

Deklarasi dari Pengguna Kartu:
Cardholder's Declaration:

Dengan ini saya menyatakan bahwa:
I hereby declare that:

- 1) Seluruh informasi yang disampaikan adalah benar, sesuai dengan pengetahuan saya. Saya memahami bahwa Seabank Indonesia berhak mengambil tindakan yang diperlukan terhadap saya atas pemalsuan klaim yang dibuat pada transaksi yang disanggah.
1) All information provided above is correct, true and to the best of my knowledge. I understand that Seabank Indonesia has the right to take the necessary action against me for any false claims made on the disputed transactions.
- 2) Saya memberikan kuasa kepada Seabank Indonesia untuk melakukan penyelidikan dan verifikasi transaksi yang disanggah dari sumber manapun dan dengan cara apapun yang dianggap tepat oleh Bank.
2) I hereby authorize Seabank Indonesia to investigate and verify the transaction in dispute from whatever source and whatever means that the Bank considers appropriate.
- 3) Saya memberikan kuasa kepada Seabank Indonesia untuk mengungkapkan informasi pribadi dan/atau kontak saya kepada *merchant* atau Bank pemroses transaksi untuk tujuan menyelesaikan sanggahan transaksi.
3) I hereby authorize Seabank Indonesia to disclose my personal and/or contact information to the merchant processing bank for the purpose of resolving this dispute.
- 4) Saya mengakui bahwa setiap sanggahan harus diajukan paling lambat dalam waktu 30 hari kalender sejak tanggal transaksi
4) I acknowledge that any dispute must be lodged within 30 calendar days from the date of transaction.
- 5) Jika transaksi tersebut terbukti sah/valid, saya setuju untuk menanggung biaya pemrosesan sanggahan sebesar Rp. 75.000,- (termasuk biaya jasa dan pajak). Jumlah ini akan dipotong dari rekening saya, beserta biaya pemrosesan lainnya yang harus dikeluarkan Bank selama penyelidikan dan verifikasi transaksi.
5) If the transaction is found to be valid, I agree to bear the processing fee of IDR 75.000,- (subject to GST). This amount will be deducted from my account, along with any other processing charges incurred by the Bank during the investigation.
- 6) Saya memahami dan menerima bahwa investigasi dapat memakan waktu hingga 120 hari kalender atau lebih lama jika dibutuhkan persidangan lebih lanjut dalam penyelesaian sanggahan transaksi.
6) I understand and accept that investigation may take up to 120 calendar days or longer if arbitration is required for resolution.
- 7) Saya memahami bahwa Seabank Indonesia tidak dapat menjamin keberhasilan pengembalian jumlah dana atas transaksi yang disanggah. Jumlah tersebut ditentukan oleh dan tidak terbatas pada hasil penyelidikan oleh *merchant* atau Bank pemroses transaksi dan/atau peraturan dari *Acquirer* (Mastercard, Alto, dan Artajasa).
7) I understand that Seabank Indonesia cannot guarantee the successful recovery of the disputed amount. The recovery of the disputed amount will be determined by, but is not limited to, the outcome of investigations by the merchant's banks and/or rules and regulations of Mastercard.
- 8) Saya memahami bahwa penyampaian formulir ini tidak dianggap sebagai pemberitahuan kehilangan kartu debit Seabank Indonesia.
8) I understand that the submission of this form is not regarded as notification of lost cards to SeaBank Indonesia.
- 9) Saya memahami bahwa ketidaklengkapan pengisian formulir dan ketidaklengkapan dokumen pendukung sesuai acuan yang berlaku tidak akan dapat diproses.
9) I understand that incomplete forms or forms without supporting documents will not be processed.
- 10) Selama proses penyelidikan, saya memahami bahwa Seabank Indonesia akan menghubungi saya untuk meninjau ulang jika terdapat sanggahan balik dari *merchant*/Bank pemroses transaksi.
10) During the course of investigation, I understand that Seabank Indonesia will contact me to review the merchant's rebuttal of my dispute.
- 11) Dengan mengirimkan Formulir Permintaan Layanan ini, saya dengan kesadaran penuh dan sukarela dalam memberikan persetujuan saya kepada Seabank Indonesia untuk menyelidiki, meninjau ringkasan transaksi, verifikasi dan pengungkapan informasi pribadi, sebagaimana diharuskan dengan pihak ketiga, yang dapat mencakup rincian informasi yang terkait dengan rekening dan transaksi saya. Saya memahami bahwa tujuan pengungkapan informasi yang relevan dari rekening dan transaksi saya kepada pihak ketiga adalah untuk memfasilitasi penyelidikan sanggahan yang telah saya ajukan dalam formulir ini, dan bahwa pihak ketiga dapat menyelidiki sanggahan secara independen dari Seabank Indonesia. Dalam persetujuan tertulis ini, untuk memberikan izin pengungkapan informasi sebagai pengecualian terhadap hukum dan peraturan yang berlaku tentang kerahasiaan Bank. Saya memahami bahwa penyampaian formulir ini oleh saya bukan merupakan jaminan oleh Seabank Indonesia untuk kepastian pengembalian dana dari sanggahan transaksi.
11) By submitting this Service Request Form, I knowingly and voluntarily provide my consent for Seabank Indonesia to investigate the matter in dispute, review my bank account records, verify information that I have provided, and disclose pertinent information, as required, with third parties, which may include details related to my bank account and transactions. I understand that the purpose for disclosing relevant information of my bank account and transactions to third parties is to facilitate the investigation of the dispute that I have raised in this form, and that third parties may investigate the matter of the dispute independently from Seabank Indonesia. This serves as written confirmation that I am allowing this disclosure as an exemption to the applicable laws and regulations on the secrecy of bank deposits. I understand that my submission of this form is not an assurance by Seabank Indonesia that the funds in dispute will be refunded or recovered.
- 12) Dokumen apapun yang diserahkan bersamaan dengan formulir ini dapat direkam dan disimpan secara fisik dan elektronik, serta diajukan sebagai bukti dalam proses apapun sebagai dokumen asli. Saya tidak akan menolak diterimanya gambar tersebut sebagai bukti dalam proses apapun karena telah disimpan dan diproses secara elektronik. Formulir ini dapat ditandatangani secara elektronik. Semua tanda tangan elektronik yang muncul pada dokumen ini sama dengan tanda tangan basah untuk tujuan validitas, keberlakuan, penerimaan.
12) Any document submitted together with this form may be imaged and stored electronically and introduced as evidence in any proceeding as if original documents. I will not object to the admissibility of such images as evidence in any proceeding on account of having been stored electronically. This form may be electronically signed. Any electronic signatures appearing on this document are the same as handwritten signatures for the purposes of validity, enforceability, and admissibility.

Dengan menandatangani formulir ini, saya mengakui bahwa saya telah membaca, memahami, dan secara sadar dan sukarela untuk menyetujui pernyataan diatas.

By signing below, I acknowledge that I have read, understood, and knowingly and voluntarily agree to the declarations above.

Tanggal:
Date:

Setelah menghubungi/mengunjungi layanan *customer service* melalui telepon/live chat, atau walk-in di Cabang. *Customer Service* kami akan menghubungi anda melalui *email* dan memberikan formulir cetak secara langsung. **Harap dapat menanggapi email dan menyerahkan formulir yang telah diisi beserta dokumen pendukung (jika dibutuhkan).**
After contacting customer service via call/live chat, our agent will contact you via email. Please reply to the email with the completed dispute form and other relevant supporting documents.

(Lihat pada lampiran mengenai daftar lengkap dokumen pendukung yang dibutuhkan dari setiap skenario sanggahan transaksi)
(Refer to the Appendix for the full list of documents required from each scenario)

Catatan: Pemegang kartu harus melindungi lampiran dengan *password/kata sandi* dengan format ini: Tanggal Transaksi dalam bentuk DDMMYYYY + 4 digit terakhir nomor kartu. (contoh: 010120251234 menunjukkan tanggal transaksi 1 Januari 2025, dengan digit terakhir nomor kartu 1234). Ketidakpatuhan dalam keamanan informasi dan data pribadi ini dapat menyebabkan resiko kebocoran, dan Bank tidak akan bertanggungjawab atas segala konsekuensi atas segala konsekuensi yang timbul karena ketidakpatuhan tersebut.
Note: Cardholders should password-protect attachment(s) with this format: DOB in DDMMYYYY+last 4 digits of card number. (example: 100319801234 denotes date of birth as 10 March 1980, with the last digits of the card number as 1234). Failure to comply may subject you to the risk of data exposure, and the Bank will not assume liability for any resulting consequences due to non-compliance.

Informasi lebih lanjut mengenai perlindungan data pribadi Seabank Indonesia dapat diakses pada <https://www.seabank.co.id/info/kebijakan-privacy-policy>.
For more information on how Seabank Indonesia treats your personal data, visit <https://www.seabank.co.id/info/kebijakan-privacy-policy>.

Lampiran: Dokumen pendukung yang diperlukan untuk pengajuan <i>Note: Pastikan Anda menyerahkan semua dokumen pendukung yang diperlukan sebagaimana tercantum. Pengajuan dokumen yang tidak lengkap dan tidak akurat, tidak akan diterima tanpa pengecualian.</i>		
Appendix: Supporting Documents Required for Submission <i>Note: Ensure that you submit all the required supporting documents as listed. Incomplete submission, lacking any of the necessary items, will not be accepted unless otherwise specified.</i>		
Jenis Sanggahan Type of Dispute	Kondisi Conditions	Dokumen pendukung yang diperlukan Supporting Documents Required
1.) Transaksi yang Tidak Sah <i>1.) Unauthorized Transaction</i>	Pengguna kartu mengakui bahwa, baik dia maupun orang lain yang diberi kuasa olehnya tidak terlibat dalam transaksi tersebut. <i>The cardholder claimed that neither he, she, nor anyone authorized by him or her engaged in the transaction.</i>	N/A <i>Tidak diperlukan.</i>
2.) Barang dan Jasa Tidak Diterima <i>2.) Non-Receipt of Goods/ Services</i>	Pengguna kartu mencoba menyelesaikan permasalahan dengan merchant untuk mendapatkan pengembalian dana. <i>The cardholder attempted to resolve the issue with the merchant to obtain a refund.</i>	• Invoice atau faktur penjualan mendeskripsikan barang dan jasa yang dimaksud, disertai dengan tanggal dan lokasi pengiriman / layanan. <i>Invoice showing expected goods/services delivery date and location.</i> • Bukti perjanjian pengiriman / layanan <i>Proof of delivery agreement.</i> • Bukti upaya penyelesaian dengan merchant (email/chat/sms/media komunikasi lain). <i>Proof of attempt to resolve with merchant (email/chat/sms correspondences)</i> • Bukti bahwa merchant tidak dapat menyediakan barang / jasa (misalnya, artikel berita tentang merchant yang bangkrut / pailit). <i>Proof that merchant is unable to provide goods/services (e.g. news article on merchant out of business)</i>

Atau Or 2.) Barang Diterima, namun Tidak Sesuai Deskripsi / Rusak / Defect / Palsu. 2.) <i>Goods Received but Not as Described / Defective</i>	Atau Or Pengguna kartu telah mengembalikan barang dan telah berupaya untuk menyelesaikan masalah dengan <i>merchant</i> untuk mendapatkan pengembalian dana. <i>The cardholder returned the goods and attempted to resolve the issue with the merchant to obtain a refund.</i>	Atau Or • Invoice atau faktur penjualan mendeskripsikan barang yang dimaksud. <i>Invoice showing description of goods.</i> • Deklarasi / Surat / Bukti dari pengguna kartu dengan penjelasan tentang ketidaksesuaian/kerusakan/defect/palsu. <i>Letter from cardholder with explanation of defects/not as described.</i> • Merchant mengetahui dan mengakui atas barang yang dikembalikan / ditandai dengan faktur penjualan yang menunjukkan nomor pelacakan dari perusahaan kurir. <i>Merchant acknowledgement of returned goods/invoice showing tracking number from courier company.</i> • Bukti upaya penyelesaian dengan merchant (email/chat/sms/media komunikasi lain). <i>Proof of attempt to resolve with merchant (email/chat/sms correspondences)</i>
3.) Duplikasi Tagihan 3.) <i>Duplicate Billing</i>	Transaksi yang ditagihkan secara ganda harus memiliki nilai transaksi, tanggal, dan nama <i>merchant</i> yang sama sesuai dengan transaksi yang telah sah. <i>The duplicates must have the same transaction amount, date, and merchant name as the authorized transaction.</i>	Salinan tanda terima transaksi yang telah disahkan/diotorisasi. <i>Copy of the transaction receipt that you had authorized.</i>
4.) Kesalahan Jumlah/Nilai Transaksi 4.) <i>Incorrect Amount</i>	Jumlah/nilai pada salinan tanda terima transaksi harus berbeda dari jumlah/nilai pada tagihan, merujuk pada nomor referensi transaksi yang sama. <i>The amount/currency on the copy of the receipt must be different from the amount/currency on the billed statement, for the same transaction reference number.</i>	Invoice atau faktur penjualan yang telah disetujui/diotorisasi oleh pengguna menunjukkan jumlah/nilai yang benar dan kartu. <i>Invoice showing the correct amount/currency agreed by the cardholder.</i>
5.) Dibayar menggunakan Metode Lain 5.) <i>Paid by Other Means</i>	• Pengguna kartu telah mencoba menyelesaikan masalah tersebut dengan <i>merchant</i>. <i>The cardholder attempted to resolve the issue with the merchant.</i> • Jumlah/nilai transaksi dan/pada <i>merchant</i> harus sama dengan bukti transaksi menggunakan metode lain. <i>The transaction amount and merchant must be the same on both the receipt and the statement.</i>	• Bukti upaya penyelesaian dengan <i>merchant</i> (email/chat/sms/media komunikasi lain). <i>Proof of attempt to resolve with merchant (email/chat/sms correspondences)</i> • Bukti pembayaran dengan cara lain (termasuk tanda terima uang tunai atau tanda transaksi metode lainnya). <i>Proof of payments by other means (including cash receipt or other debit card transaction receipt)</i>
6.) Pembatalan / penghentian Keanggotaan atau Langganan 6.) <i>Cancellation of Recurring Membership / Subscription</i>	• Pengguna kartu mencoba menyelesaikan permasalahan dengan <i>merchant</i>. <i>The cardholder attempted to resolve the issue with the merchant.</i> • Pembatalan / penghentian dilakukan sebelum transaksi ditagihkan. <i>The cancellation was made before the transaction was charged.</i> • Pembatalan / penghentian harus sesuai dengan kebijakan <i>merchant</i>. <i>The cancellation must meet the merchant's cancellation policy.</i>	• Pemberitahuan tertulis yang diberikan kepada <i>merchant</i> sebelum melakukan penagihan atas sanggahan transaksi. <i>Written cancellation notice given to merchant prior to billing of dispute transactions</i> • Bukti upaya penyelesaian dengan <i>merchant</i> (email/chat/sms/media komunikasi lain). <i>Proof of attempt to resolve with merchant (email/chat/sms correspondences)</i>

7.) Tidak ada Uang Tunai yang keluar dari Mesin ATM 7.) <i>No Cash Dispensed</i>	Pengguna kartu mengalami kendala saat penarikan uang tunai <i>Cardholders experience problems when withdrawing cash</i>	Salinan dari slip / bukti transaksi yang keluar dari mesin ATM Copy of the ATM transaction slip
8.) Other Issues 8.) <i>Kendala lainnya</i>	Kendala transaksi yang relevan dengan produk debit card. <i>Transaction issues relevant to debit card products.</i>	Dokumen pendukung yang relevan atas kendala transaksi yang dialami. <i>Relevant supporting documents for the transaction issues.</i>