

**TIPS
DATA AMAN
NASABAH NYAMAN
VOL.7**

TELITI SAAT BERTRANSAKSI PERBANKAN,

Pada prinsipnya, PermataBank wajib menyediakan dan / atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada para Nasabahnya. Informasi tersebut dapat berupa ringkasan produk dan layanan bank. Adapun media dimana Nasabah bisa mendapatkan informasi tersebut, yaitu :

- (i). Mengunjungi cabang PermataBank terdekat,
- (ii). menghubungi PermataTel di nomor 1500-111,
- (iii). mengakses Website <https://www.permatabank.com>.

Dalam memanfaatkan produk dan layanan perbankan, Nasabah juga perlu memperhatikan keamanan dalam menjalankan transaksi perbankan.





TIPS BERTRANSAKSI AMAN KARTU DEBIT.

- 1). Jagalah kerahasiaan Personal Identification Number (PIN), agar tidak diketahui Pihak Lain.
- 2). Jika PermataKartu Debit Anda hilang, segera hubungi PermataTel 1500-111 untuk melakukan pemblokiran kartu.
- 3). Lakukan perubahan PIN secara berkala.



DO'S

- 1 Simpan Kartu dengan baik dan aman.
- 2 Halangi keypad, agar tidak terlihat orang lain saat memasukkan *Personal Identification Number (PIN)* di mesin Anjungan Tunai Mandiri (**ATM**) atau *Electronic Data Capture (EDC)*
- 3 Simpan dan hapalkan nomor Contact Center resmi PermataBank.
- 4 Amati kondisi gerai mesin **ATM** sebelum bertransaksi, untuk memastikan apakah ada yang mencurigakan (contoh : kamera kecil di atas *keyboard*, stiker Contact Center palsu, dan lain-lain).
- 5 Segera hubungi nomor **Contact Center PermataBank 1500-111**, jika Kartu tersangkut di mesin **ATM**. Pastikan untuk tetap berada di lokasi gerai mesin **ATM** sampai kartu berhasil diblokir.
- 6 Simpan bukti setiap transaksi dan pastikan kebenaran transaksi yang dilakukan melalui pengecekan rekening.
- 7 Daftarkan nomor *Handphone (HP)* Anda untuk menerima notifikasi transaksi melalui SMS Navigator.
- 8 Segera hubungi nomor **Contact Center PermataBank 1500-111**, jika terdapat transaksi yang mencurigakan.



DON'T

- Jangan serahkan kartu ke orang Lain, tanpa pengawasan Anda.
- Jangan tuliskan nomor PIN di kartu atau dimana pun.
- Jangan informasikan PIN kepada orang lain.
- Jangan gunakan nomor PIN yang mudah diketahui/ditebak oleh orang lain, seperti tanggal lahir, nomor telepon dan lain-lain.
- Jangan tergoda dengan iming-iming hadiah / diskon / *reward* yang mengatas-namakan PermataBank.
- Jangan lakukan transaksi di lokasi gerai **ATM** yang tidak diyakini keamanannya, antara lain gelap, sepi, terpencil, terdapat orang yang mencurigakan, dan lain-lain.
- Jangan tekan **PIN**, apabila kartu sudah tersangkut di mesin **ATM**.
- Jangan biarkan kartu Anda ditinggal, karena tersangkut di **ATM**, tanpa melakukan pemblokiran melalui Contact Center.

2

TIPS BERTRANSAKSI AMAN KARTU KREDIT.



Adapun manfaat menggunakan Kartu Kredit, yaitu :

- (i). Praktis dan nyaman, Anda tidak perlu repot membawa uang tunai dalam jumlah banyak.
- (ii). Tidak khawatir menerima uang palsu.
- (iii). Sebagai alternatif alat pembayaran dalam keadaan darurat.
- (iv). Mempermudah mengatur anggaran keuangan, dimana Anda memiliki pilihan untuk melakukan pembayaran secara mencicil maupun secara penuh.

BERIKUT BEBERAPA HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN OLEH NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN KARTU KREDIT.



DO'S

- 1 Gunakan Kartu Kredit hanya untuk melakukan transaksi pembayaran dan transaksi penarikan tunai.
- 2 Waspada terhadap penipuan dengan modus meminta instrumen *non* tunai dengan iming-iming antara lain, kenaikan limit, hadiah dan diskon.
- 3 Pahami hak, kewajiban, manfaat dan risiko sebagai pemegang Kartu Kredit. Pastikan melakukan aktivasi Kartu Kredit baru melalui mekanisme yang tertulis dalam dokumen resmi Penerbit.
- 4 Biasakan menggunakan PIN 6 digit Kartu Kredit untuk keamanan bertransaksi. Selalu perbarui PIN Anda setiap 3 (tiga) bulan dengan mengakses ke website PermataBank, <https://www.permatabank.com//>.
- 5 Pastikan nomor telepon Anda yang terdaftar di Bank selalu *update*, agar dapat menerima SMS notifikasi dari PermataBank transaksi pertama kali, transaksi lainnya yang dikategorikan mencurigakan.
- 6 Jaga kerahasiaan informasi Kartu Kredit Anda, seperti nomor Kartu Kredit, nomor PIN, masa *expired*, dan kode pengaman Kartu Kredit (CVV atau CVC) dengan baik. Segera hubungi nomor Contact Center Penerbit yang tertuang dalam *website* atau dokumen resmi Penerbit. Jika Kartu Kredit hilang atau dicuri dan pastikan untuk melakukan pemblokiran.
- 7 Gunakan Kartu Kredit untuk melakukan transaksi pembelian dan penarikan tunai di mesin ATM. Simpan bukti (*sales draft*) setiap transaksi penggunaan Kartu Kredit.
- 8 Selalu lakukan pengecekan *Billing Statement* Kartu Kredit setiap bulannya untuk memastikan kebenaran transaksi yang dilakukan.



DON'T

- Jangan gunakan instrumen *non* tunai untuk transaksi yang melanggar ketentuan (seperti Gesek Tunai).
- Jangan mudah percaya terhadap *iming-iming* terkait hadiah, diskon dan lainnya. Pastikan Anda menyimpan **Contact Center resmi PermataBank di 1500-111** untuk konfirmasi, jika menerima tawaran yang mencurigakan.
- Jangan biarkan kartu di-*dip* atau di-*swipe* tanpa pengawasan dan selain di mesin EDC.
- Jangan memberikan informasi PIN Kartu Kredit kepada Siapapun.
- Jangan abaikan notifikasi transaksi dan segera hubungi Penerbit, apabila terjadi transaksi yang tidak dilakukan.
- Jangan mudah memberikan informasi terkait Kartu Kredit Anda, antara lain : Nomor Kartu Kredit, *expired date*, CVV dan Kode Otorisasi (*One Time Password*). Selalu berhati-hati saat berbelanja online, dengan memperhatikan reputasi toko sebelum melakukan transaksi. Bank tidak pernah meminta kode otorisasi (OTP).
- Jangan percayakan Kartu Kredit Anda berada di orang lain, cek setiap detil proses transaksinya. Jika ada yang janggal, jangan ragu menanyakannya untuk mencegah penipuan.

3

TIPS BERTRANSAKSI AMAN INTERNET BANKING.

Internet Banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan, melalui jaringan internet. Ini merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya, melalui *website* milik Bank.

Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara Nasabah dengan Bank, tanpa harus mendatangi kantor Bank. Nasabah dapat menggunakan *browser* pada perangkat komputer, *dekstop*, *laptop*, *smartphone*, atau perangkat lainnya yang terhubung dengan jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat Nasabah dengan sistem Bank.

BERIKUT BEBERAPA HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN INTERNET BANKING.



DO'S

- 1 Gunakan perangkat dan jaringan yang aman, serta kinikan selalu *Anti Virus* pada perangkat yang digunakan untuk bertransaksi.
- 2 Gunakan *User ID* dan *password* yang tidak mudah diketahui/ditebak serta ubah *password* secara berkala.
- 3 Lakukan konfirmasi ke **Contact Center PermataTel 1500-111**, jika terdapat informasi atau permintaan yang mencurigakan.
- 4 Segera laporkan ke **Contact Center PermataTel 1500-111**, apabila terdapat notifikasi transaksi yang tidak dilakukan oleh Nasabah.
- 5 Selalu periksa ejaan nama situs dengan teliti, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam mengakses halaman web.
- 6 *Log Off* sepenuhnya dari perangkat yang digunakan melakukan transaksi.
- 7 Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatakan sebagai petugas PermataBank melalui telepon, faksimili atau *email*, yang menanyakan data pribadi, termasuk *User ID*, *password*, dan *PIN ATM*, *PIN mobile token* maupun kode respon *SMS token*. Petugas PermataBank tidak akan meminta atau menanyakan data pribadi, *User ID*, *password*, *PIN mobile token* maupun kode respon *SMS token* Anda.



DON'T

- Jangan sampaikan informasi pribadi melalui *email* atau sarana komunikasi lainnya.
- Jangan masukan informasi pribadi pada tautan yang diperoleh melalui email atau halaman web yang terbuka otomatis (*pop-up*).
- Jangan lakukan transaksi menggunakan jaringan yang sifatnya publik atau umum, sehingga rentan terhadap penyalahgunaan.
- Jangan abaikan notifikasi transaksi dan segera hubungi Penerbit, apabila terjadi transaksi yang tidak dilakukan.
- Jangan menuliskan *password* dan **PIN** di suatu tempat atau memberikan *password* dan **PIN** Anda ke orang lain.
- Jangan membiarkan orang lain melihat Anda ketika mengetikkan *password* saat melakukan *login* di PermataNet dan jangan memasukkan *password* pada komputer yang tidak terpercaya.
- Jangan meminjamkan atau memindah-tangankan *Mobile Token* atau *SMS Token* Anda kepada orang lain.

4

TIPS BERTRANSAKSI AMAN MOBILE/SMS BANKING.

Mobile/SMS Banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan Nasabah Bank melakukan transaksi perbankan, melalui ponsel atau *smartphone*.

TIPS KEAMANAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN PERMATAMOBILE X

1. Untuk keamanan transaksi menggunakan PermataMobile X, pastikan Anda menjaga kerahasiaan *User ID*, *Password*, *PIN*, *Response Code (OTP)* Anda, kepada Pihak Manapun, untuk menghindari penyalahgunaan data tersebut oleh Pihak Lain.
2. Jika Anda merasa data tersebut telah diketahui oleh Pihak Lain, segera hubungi PermataTel 1500-111.



TIPS MENGGUNAKAN PERMATASMS, MELIPUTI :

1. Jaga Ponsel Anda agar tidak berpindah tangan, sehingga mutasi rekening Anda tidak diketahui oleh Pihak Lain.
2. Hubungi PermataTel 1500-111 untuk informasi/pengaduan mengenai PermataSMS.

BERIKUT BEBERAPA HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE/SMS BANKING.



DO'S

1. Jaga kerahasiaan dan keamanan *PIN*, *User ID*, *password*, *TIN*, *Response Code (OTP)*.
2. Gunakan nomor *PIN* dan *password* yang tidak mudah diketahui/ditebak, serta ubah *PIN* dan *password* secara berkala.
3. Aktifkan *setting* pengamanan pada telepon seluler, seperti *password*, *auto lock*, dan lainnya.
4. Selalu perhatikan notifikasi transaksi yang dikirimkan oleh Pihak Bank, dan melakukan pengecekan terhadap nilai transaksi yang dilakukan.
5. Lakukan konfirmasi kepada Pihak Bank, apabila terdapat informasi transaksi yang tidak dilakukan oleh Nasabah.
6. Waspada upaya penipuan dari oknum yang mengatakan sebagai petugas PermataBank melalui telepon, faksimili atau *email*, yang menanyakan data pribadi, termasuk *User ID*, *password*, dan *PIN ATM*, *PIN mobile token* maupun kode respon *SMS token*. Petugas PermataBank tidak akan meminta atau menanyakan data pribadi, *User ID*, *password*, *PIN mobile token* maupun kode respon *SMS token* Anda.



DON'T

- Jangan tulis *PIN* atau informasi rahasia lainnya dalam telepon seluler.
- Jangan pinjamkan telepon seluler yang memiliki fasilitas *Mobile/SMS Banking*, kepada Pihak Lain tanpa pengawasan.
- Jangan abaikan notifikasi transaksi dan segera hubungi Penerbit, apabila terjadi transaksi yang tidak dilakukan.
- Jangan lakukan transaksi menggunakan jaringan yang sifatnya publik atau umum, sehingga rentan terhadap penyalahgunaan.

5



CONTACT CENTER

Contact Center adalah layanan untuk bertransaksi perbankan atau mendapatkan informasi perbankan melalui telepon, dengan menghubungi nomor layanan pada Bank. Layanan tersebut, antara lain, bertujuan memberikan kemudahan kepada Nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, melalui telepon. Nasabah tidak perlu lagi datang ke Bank atau mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi tersebut. Pada umumnya, layanan Contact Center dapat diakses selama 24 jam, sehingga Nasabah dapat menggunakannya, dimana saja dan kapan saja.

Berikut ini, Layanan yang diberikan oleh Contact Center :

- (i). Informasi mengenai produk perbankan yang diberikan oleh Bank Anda.
- (ii). Menampung dan memberikan solusi atas pengaduan permasalahan yang Anda hadapi dalam menggunakan jasa dan produk Bank Anda, serta melakukan upaya penyelesaian pengaduan tersebut.
- (iii). Melakukan pengamanan dini atas rekening Anda, jika terjadi peristiwa hilangnya kartu ATM atau Kartu Kredit Anda.
- (iv). Membantu memperbaharui data Anda pada Bank. Misalnya, perubahan alamat, nomor telepon, alamat email dan lain-lain.
- (v). Memberikan layanan transaksi perbankan secara terbatas melalui layanan otomatis. Misalnya, pembelian pulsa, transfer, pembayaran dan lain-lain.

HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN OLEH NASABAH DALAM MENGHUBUNGI CONTACT CENTER.



DO'S

- 1 Pastikan Anda mengetahui nomor Contact Center resmi Bank Anda.
- 2 Pastikan Anda mengetahui nomor rekening Tabungan atau Kartu Kredit Anda.
- 3 Manfaatkan layanan otomatis yang tersedia pada perbankan Anda. Dan pastikan siap dengan data-data yang dibutuhkan untuk verifikasi melalui telepon pada saat Anda masuk ke dalam layanan otomatis Contact Center (Layanan IVR/ Swa-jawab).
- 4 Jika bantuan yang Anda butuhkan tidak terdapat dalam menu layanan otomatis, jangan ragu memilih layanan berbicara langsung dengan staf Contact Center.
- 5 Sampaikan permasalahan Anda kepada staf Contact Center dengan jelas.
- 6 Pastikan Anda mencatat nomor Pengaduan atas permasalahan Anda.



DON'T

Jangan memberikan nomor PIN Anda kepada staf Contact Center dengan alasan apa pun, karena Bank tidak pernah menanyakan nomor PIN Nasabah.

Sebagai informasi tambahan untuk meningkatkan metode pengamanan rekening, maka kini **Contact Center PermataBank** telah menggunakan teknologi **Voice ID**, dimana pola suara Nasabah akan menghasilkan identifikasi unik untuk mempercepat dan memudahkan proses verifikasi, sehingga kebutuhan Nasabah dapat segera ditangani.

Untuk dapat menggunakan fasilitas verifikasi dengan **Voice ID**, Nasabah harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui PermataTel di nomor 1500-111, dan fasilitas *collect call* +6221-298-50611 (jika Anda berada di Luar Negeri).