

Frequently Asked Questions (FAQ)**Settlement Kartu Debit untuk Transaksi Luar Negeri****A. Aggregate Settlement**

- 1. Mengapa saldo saya tidak terpotong secara real-time ketika saya menggunakan Kartu Debit OCBC NISP untuk bertransaksi menggunakan metode Contactless tap pada transportasi umum luar negeri?**

Jawaban: Beberapa perusahaan transportasi umum di luar negeri menerapkan metode *aggregate settlement* untuk mengakumulasi total biaya beberapa perjalanan dalam satu tagihan. Saldo nasabah akan terpotong sebesar akumulasi final total biaya perjalanan dalam jangka waktu yang ditentukan masing-masing perusahaan transportasi umum, yaitu 1 s.d. 14 hari sejak tap pertama kali.

- 2. Saat menggunakan Kartu Debit OCBC NISP untuk bertransaksi menggunakan metode Contactless tap di transportasi umum luar negeri, saldo saya hanya terpotong sebesar 0.1 s.d. 1 dolar alih-alih nominal biaya perjalanan yang seharusnya. Mengapa demikian?**

Jawaban: Beberapa perusahaan transportasi umum di luar negeri menerapkan metode *aggregate settlement* untuk mengakumulasi total biaya beberapa perjalanan dalam satu tagihan. Tap pertama kali kartu debit di mesin transportasi umum akan menarik biaya otorisasi kartu guna validasi dengan nominal awal yang ditentukan masing-masing perusahaan transportasi umum (secara umum 0.10 s.d. 1 dolar atau mata uang asing yang berlaku di negara tersebut).

Biaya otorisasi akan dikembalikan kepada nasabah setelah saldo nasabah terpotong sebesar akumulasi final total biaya perjalanan dalam jangka waktu yang ditentukan masing-masing perusahaan transportasi umum, yaitu 1 s.d. 14 hari sejak tap pertama kali.

- 3. Saya menggunakan Kartu Debit OCBC NISP untuk bertransaksi menggunakan metode Contactless tap di MRT Singapura, tetapi saldo saya baru terpotong beberapa hari setelah perjalanan tersebut.**

Jawaban: Perusahaan transportasi umum (termasuk MRT dan Bus) Singapura menerapkan metode *aggregate settlement* untuk mengakumulasi total biaya beberapa perjalanan dalam satu tagihan. Pemotongan saldo nasabah sesuai tagihan total akumulasi biaya perjalanan mengikuti ketentuan perusahaan transportasi umum Singapura akan dilakukan 5 s.d. 14 hari kerja setelah tap pertama kali, atau setelah 21 kali tap (*in & out*), atau setelah mencapai batas minimum tagihan sebesar 15 SGD (kriteria mana saja yang terpenuhi lebih dulu).

- 4. Bagaimana cara melihat rincian biaya transaksi setiap perjalanan (satu rute tap *in & out*) pada transportasi umum luar negeri?**

Jawaban: Setiap perusahaan transportasi umum menerapkan peraturan akumulasi biaya perjalanan dan informasi ke pelanggan yang berbeda. Nasabah disarankan untuk menggunakan aplikasi masing-masing perusahaan transportasi untuk menerima informasi rincian biaya setiap perjalanan. Pengguna transportasi umum di Singapura (Singapore Transit Link) dapat menggunakan aplikasi TL SimplyGo. Sehingga, pastikan untuk tetap menjaga saldo

di rekening sesuai dengan biaya perjalanan sampai dengan pendebitan berhasil (sampai dengan 14 hari kerja setelah transaksi dilakukan).

5. Mengapa Bank melakukan penahanan/hold dana sebesar 20 SGD/mata uang lainnya ketika saya bertransaksi pada transportasi umum (MRT/BUS) di Singapura/negara lainnya?

Jawaban: Bank melakukan penahanan dana pada transaksi transportasi umum (MRT/BUS) yang menerapkan sistem *aggregate settlement* (poin 1), di mana biaya transaksi perjalanan tidak langsung didebet dari rekening Nasabah secara *real-time* karena menunggu akumulasi biaya transaksi. Informasi lengkap terkait penahanan/hold dana dapat diakses melalui link berikut: [Pengumuman Penahanan Dana Sementara untuk Transaksi Transportasi di Luar Negeri](#).

6. Saya bertransaksi menggunakan Kartu Debit OCBC NISP dengan metode tap/Contactless pada transportasi umum di Australia. Akan tetapi, saldo saya ditahan sebesar 20 AUD oleh Bank pada setiap transaksi perjalanan sehingga jumlah saldo ditahan saya lebih dari 20 AUD. Mengapa penahanan dana terjadi lebih dari satu kali?

Jawaban: Bank akan melakukan penahanan dana apabila perusahaan transportasi umum (MRT/BUS) di luar negeri mengirimkan permintaan otorisasi transaksi pada Kartu Debit OCBC NISP, yang biasanya terjadi saat *tap in* di MRT/BUS. Penahanan/hold dana dapat terjadi lebih dari satu kali apabila perusahaan transportasi umum mengirimkan permintaan otorisasi transaksi setiap kali Nasabah melakukan transaksi awal (*tap in*) di transportasi umum. Dana ditahan akan dilepas/*release* ketika akumulasi biaya untuk masing-masing perjalanan tersebut telah diterima oleh Bank dan berhasil didebet dari saldo rekening Nasabah.

7. Kapan dana yang ditahan akan dilepas/release oleh Bank ke saldo rekening Nasabah?

Jawaban: Dana ditahan akan dilepas/*release* oleh Bank setelah menerima tagihan biaya final dari perusahaan transportasi umum (MRT/BUS) maksimal 14 hari kerja. Akan tetapi, ketentuan ini kembali mengikuti ketentuan perusahaan transportasi umum dan otoritas negara setempat (negara transaksi dilakukan), sehingga pelepasan/*release* dana dapat terjadi lebih dari 14 hari kerja.

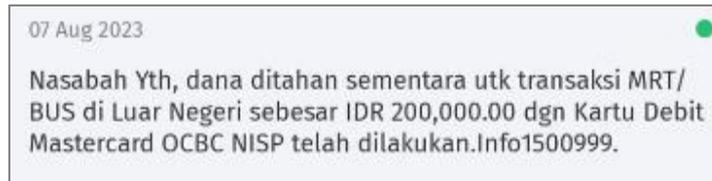
8. Bagaimana jika jumlah tagihan biaya transportasi lebih dari jumlah yang ditahan oleh Bank?

Jawaban: Jika jumlah tagihan biaya transportasi melebihi jumlah yang ditahan oleh Bank, maka Bank akan mendebet kelebihan tersebut dari saldo yang tersedia di rekening Nasabah. Apabila saldo rekening valas Nasabah tidak mencukupi, maka kelebihan tagihan tersebut akan didebet dari rekening mata uang IDR.

9. **Bagaimana saya tahu bahwa dana sedang ditahan/hold oleh Bank?**

Jawaban: Ketika proses penahanan/*hold* dana terjadi, Nasabah akan menerima notifikasi dari aplikasi ONE Mobile termasuk informasi jumlah dan mata uang dana yang ditahan. Nilai dana ditahan untuk setiap negara dapat diakses pada link berikut: [Pengumuman Penahanan Dana Sementara untuk Transaksi Transportasi di Luar Negeri](#).

Contoh Notifikasi:



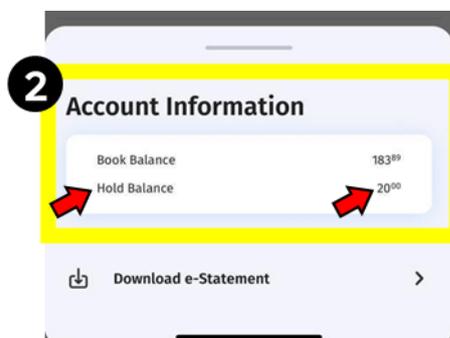
Nasabah juga dapat melihat informasi dana yang ditahan melalui ONE Mobile, pada halaman riwayat mutasi rekening mata uang dana yang ditahan.

Cara Cek Dana Ditahan di ONE Mobile:

1. Login ONE Mobile -> pilih “Finansial” pada bagian bawah halaman -> lalu pilih “Simpanan” -> pilih rekening yang ditransaksikan -> pilih mata uang yang ditransaksikan
2. Klik tombol/tanda 3 titik di pojok kanan atas pada halaman riwayat mutasi rekening yang dituju.



3. Halaman informasi akun akan muncul dan informasi “**Hold Balance**” menunjukkan dana Nasabah yang ditahan/*hold* oleh Bank.



10. Bagaimana saya tahu bahwa dana yang sedang ditahan telah dilepas/release oleh Bank?

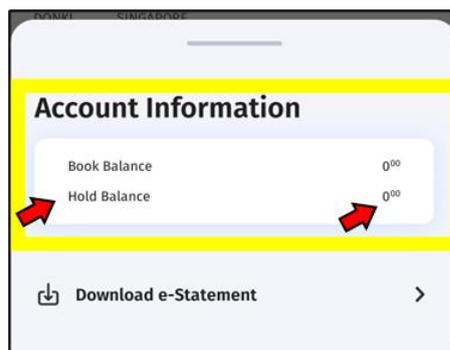
Jawaban: Informasi "**Hold Balance/Saldo Ditahan**" pada halaman *Account Information*/Informasi Rekening akan menunjukkan pengurangan dan menjadi 0.

Cara Cek Dana Ditahan yang telah Dilepas/Release oleh Bank di One Mobile:

1. Klik tombol/tanda 3 titik di pojok kanan atas pada halaman riwayat mutasi rekening yang dituju.



2. Halaman informasi akun akan muncul dan informasi "**Hold Balance**" menunjukkan dana Nasabah yang ditahan/hold oleh Bank.



11. Bagaimana jika dana yang sedang ditahan tidak kunjung dilepas/release oleh Bank melewati tenggat waktu yang telah ditentukan?

Jawaban: Apabila dana yang ditahan/hold tidak dilepas/release oleh Bank melewati tenggat waktu yang ditentukan, Nasabah dapat menghubungi Bank OCBC NISP melalui TANYA OCBC NISP di 1500-999/ +62-21-26506300 (dari Luar Negeri) atau WhatsApp +62-812-1500999 atau e-mail tanya@ocbcnisp.com.

B. Pengembalian Pajak/Tax Refund

1. **Kapan saya dapat menerima pengembalian pajak/*tax refund* transaksi menggunakan Kartu Debit OCBC NISP yang telah saya ajukan?**

Jawaban: Pengembalian pajak/*tax refund* transaksi menggunakan Kartu Debit OCBC NISP akan diproses hingga 40 hari kerja setelah pengajuan dilakukan oleh nasabah. Pengembalian pajak/*tax refund* juga bisa dilakukan melalui Kartu Kredit OCBC NISP dengan waktu proses yang lebih cepat dari 40 hari kerja.

2. **Saya bertransaksi menggunakan Kartu Debit dengan mata uang SGD (Dolar Singapura) dan mengajukan pengembalian pajak/*tax refund*, namun pengembalian pajak/*tax refund* diberikan dalam mata uang lain. Mengapa demikian?**

Jawaban: Mata uang pengembalian pajak/*tax refund* dapat berbeda dengan mata uang saat transaksi mengikuti peraturan dan proses yang berlaku di masing-masing *merchant* dan/atau negara di mana pengembalian pajak/*tax refund* diajukan.

C. SPBU (petrol station/gas station) Self-service

1. **Mengapa saldo saya tidak terpotong secara *real-time* saat menggunakan Kartu Debit untuk bertransaksi di SPBU (petrol station/gas station) self-service di luar negeri?**

Jawaban: Beberapa SPBU *self-service* di luar negeri memerlukan beberapa hari kerja untuk melakukan finalisasi total biaya transaksi pengisian bahan bakar yang dilakukan oleh pelanggan, sehingga pemotongan saldo tidak dapat dilakukan secara *real-time*.

2. **Saya melakukan pengisian bahan bakar di SPBU (petrol station/gas station) self-service di United Kingdom dengan total biaya transaksi sebesar GBP 20, akan tetapi saldo saya terpotong sebesar GBP 100. Mengapa demikian?**

Jawaban: Beberapa SPBU *self-service* menerapkan sistem verifikasi awal kartu pembayaran (Kartu Debit/Kartu Kredit) dengan meminta nasabah untuk memasukkan kartu debit (insert/dip) atau melakukan Contactless tap pada mesin EDC sebelum mengisi bahan bakar. Pada sistem ini, biaya transaksi pengisian bahan bakar akan difinalisasi dan dipotong dari saldo nasabah setelah pengisian selesai.

United Kingdom dan beberapa negara lainnya menerapkan peraturan *temporary reserve*/pemotongan saldo sementara dengan nominal beragam hingga GBP 120 pada transaksi di SPBU *self-service* untuk memastikan saldo nasabah cukup saat finalisasi biaya transaksi pengisian bahan bakar. Perusahaan SPBU memerlukan beberapa hari untuk melakukan finalisasi total biaya transaksi pengisian bahan bakar yang dilakukan nasabah dan akan mengembalikan perbedaan antara nominal *temporary reserve*/pemotongan saldo sementara dan biaya final transaksi nasabah.