

**RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN/ATAU LAYANAN (RIPLAY)  
 VERSI UMUM**

Nama Penerbit : PT Bank Mandiri (Persero) Tbk  
 Nama Produk/Layanan : Customer Service Machine (CSM)  
 Jenis Produk/Layanan : Layanan/Jasa

**FITUR UTAMA**

Saat ini Customer Service Machine (CSM) memiliki beberapa fitur yang menjadi terbagi 2 besaran:

1. Pembukaan Rekening
  - a. Pembukaan rekening via Livin' by Mandiri
  
2. Pengelolaan Kartu Debit Reguler
  - a. Penggantian kartu debit menggunakan kartu lama
  - b. Penggantian kartu debit menggunakan KTP
  - c. Penggantian kartu debit menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri
  - d. Penerbitan kartu debit menggunakan KTP
  - e. Penerbitan kartu debit menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri
  - f. Pembukaan blokir kartu debit
  - g. Re-issue PIN kartu debit (penerbitan PIN baru)
  
3. Pengelolaan Kartu Debit Bisnis
  - a. Penggantian kartu debit bisnis menggunakan kartu debit bisnis lama dan KTP
  - b. Penerbitan kartu debit bisnis menggunakan KTP

MANFAAT	RISIKO
<p>Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan CSM adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembukaan rekening Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening di CSM dan akan diarahkan untuk melanjutkan proses pembukaan rekening di aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini memudahkan nasabah karena proses pembukaan rekening menjadi lebih ringkas dan cepat.</li> <li>2. Pengelolaan Kartu Debit Reguler Nasabah dapat melakukan penggantian kartu debit, penerbitan kartu debit, pembukaan blokir kartu debit, dan/atau <i>re-issue</i> PIN kartu debit melalui CSM, sehingga Nasabah tidak perlu datang dan mengantre di cabang Bank Mandiri.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Risiko yang terpapar dalam mesin CSM untuk fitur pengelolaan kartu debit adalah sebagai berikut: Risiko Kegagalan Proses Penggantian Kartu Terdapat risiko Nasabah tidak dapat melanjutkan proses penggantian kartu debit karena:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak terbaca oleh sistem;</li> <li>b. Nasabah belum mempunyai aplikasi Livin; dan/atau</li> <li>c. Saldo rekening Nasabah tidak mencukupi untuk melakukan transaksi penggantian kartu debit.</li> </ol> </li> <li>2. Risiko Keterbatasan Ketersediaan Kartu Debit Terdapat risiko Nasabah gagal melakukan penggantian kartu debit karena persediaan jenis kartu debit yang dipilih sedang tidak tersedia pada mesin CSM.</li> </ol>

3. Pengelolaan Kartu Debit Bisnis  
Nasabah dapat melakukan penggantian kartu debit bisnis dan/atau penerbitan kartu debit bisnis melalui CSM tanpa harus datang dan mengantre di cabang Bank Mandiri.

3. Risiko Kebocoran Data Pribadi  
Nasabah wajib menjaga data pribadi seperti nomor Kartu debit, masa berlaku Kartu, CVC/CVV, PIN Kartu, atau informasi kredensial lainnya. Kelalaian dalam menjaga kerahasiaan data tersebut dapat meningkatkan risiko penyalahgunaan oleh pihak tidak berwenang.

#### PERSYARATAN DAN TATA CARA

1. Pembukaan Rekening menggunakan CSM
  - a. Nasabah memiliki HP berbasis Android atau iOS
  - b. Nasabah memiliki aplikasi Livin' by Mandiri yang aktif
  - c. Nasabah melakukan scan QR yang dimunculkan oleh mesin CSM yang kemudian akan dilanjutkan ke aplikasi Livin' by Mandiri untuk menyelesaikan proses pembukaan rekening
2. Pengelolaan Kartu Debit Reguler:
  - a. Penggantian kartu debit menggunakan kartu debit lama
    - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
    - ii. Nasabah memastikan kartu debit lama masih dapat digunakan di mesin ATM
    - iii. Nasabah mengetahui PIN kartu debit yang ingin digantikan
  - b. Penggantian kartu debit menggunakan KTP
    - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
    - ii. Nasabah mengetahui nomor rekening dari kartu debit yang akan diganti
    - iii. Nasabah mengetahui PIN kartu debit yang akan diganti
  - c. Penggantian kartu debit menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri
    - i. Nasabah memiliki aplikasi Livin' by Mandiri yang aktif
    - ii. Nasabah menyiapkan PIN kartu debit yang akan diganti
  - d. Penerbitan kartu debit menggunakan KTP
    - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
    - ii. Nasabah mengetahui nomor rekening yang akan dihubungkan dengan kartu debit baru
    - iii. Nasabah menyiapkan PIN kartu debit baru yang akan digunakan.
  - e. Penerbitan kartu debit menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri
    - i. Nasabah memiliki aplikasi Livin' by Mandiri yang aktif
    - ii. Nasabah menyiapkan PIN kartu debit baru yang akan digunakan
  - f. Pembukaan blokir kartu debit
    - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
    - ii. Nasabah menyiapkan kartu debit yang terblokir
    - iii. Nasabah mengetahui PIN debit lama yang akan digunakan untuk proses autentikasi

- g. Re-issue PIN kartu debit
  - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
  - ii. Nasabah menyiapkan kartu debit yang terblokir
  - iii. Nasabah mengetahui PIN debit baru yang akan digunakan

### 3. Pengelolaan Kartu Debit Bisnis

- a. Penggantian kartu debit bisnis menggunakan kartu debit bisnis lama
  - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
  - ii. Nasabah memastikan kembali kondisi kartu debit bisnis lama masih dapat digunakan di mesin ATM
  - iii. Nasabah masih mengetahui PIN kartu debit bisnis lama yang ingin digantikan
- b. Penerbitan kartu debit bisnis menggunakan KTP
  - i. Nasabah menyiapkan e-KTP (dalam kondisi yang baik)
  - ii. Nasabah mengetahui nomor rekening yang akan dihubungkan dengan kartu debit bisnis baru
  - iii. Nasabah menyiapkan PIN kartu debit bisnis baru yang akan digunakan.

Untuk mendapatkan informasi tambahan dan/atau penyampaian pengaduan terkait transaksi pada CSM, dapat menghubungi Mandiri Call 14000 atau Cabang Mandiri terdekat.

#### BIAYA

1. Biaya penggantian kartu debit reguler = Rp 20.000,-
2. Biaya penggantian kartu debit reguler (*special edition*) = Rp 60.000,-
3. Biaya penerbitan kartu debit reguler (*special edition*) = Rp 60.000,-
4. Biaya penggantian kartu debit bisnis = Rp 20.000,-
5. Biaya Re-issue PIN = Rp 5.000,-

#### INFORMASI TAMBAHAN

1. Pada saat melakukan transaksi melalui CSM, Nasabah agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. Pastikan menjaga kerahasiaan PIN kartu debit;
  - b. Pastikan kartu debit baru yang sudah keluar dari mesin untuk segera diambil; dan
  - c. Pastikan selalu menjaga keamanan KTP serta PIN dan *password* Livin' by Mandiri.
2. Untuk kartu debit reguler, Bank Mandiri dapat menerbitkan kartu debit *special edition* dengan biaya penggantian dan/atau penerbitan yang berbeda dari kartu debit reguler.
3. Bank Mandiri berhak untuk mengubah manfaat, biaya, risiko, serta syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan ini yang akan diberitahukan oleh Bank Mandiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
4. Informasi lain mengenai fitur, layanan, biaya dan manfaat dapat diakses melalui website resmi [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id).
5. Informasi lain mengenai pengajuan Mandiri CSM dapat diakses melalui website resmi [www.bankmandiri.co.id/en/customer-service-machine-bank-mandiri](http://www.bankmandiri.co.id/en/customer-service-machine-bank-mandiri).

## DISCLAIMER

1. Informasi produk dan/atau layanan yang tercantum dalam dokumen Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) versi Umum ini berlaku sampai dengan adanya perubahan terbaru terkait syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan. Segala perubahan akan diinformasikan melalui website [www.bankmandiri.co.id](http://www.bankmandiri.co.id) atau melalui cara-cara lain sesuai ketentuan.
2. Nasabah harus membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini dan berhak bertanya kepada pegawai Bank atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini.

Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) versi Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

*Ver. Mei 2026*