

Syarat dan Ketentuan Layanan Priority Private Standard Chartered Standard Chartered Priority Private Service Terms & Conditions

A. Persyaratan Nasabah *Priority Private*

A. Eligibility for Priority Private Customer

Persyaratan untuk menjadi Nasabah Priority Private Standard Chartered Bank (selanjutnya disebut sebagai “Bank”) adalah Nasabah yang merupakan pemegang rekening utama yang memiliki saldo minimum sebesar Rp. 5 Miliar (atau yang setara dengan itu dalam mata uang asing), meliputi produk simpanan, tabungan, deposito, produk investasi, atau *Bancassurance* di Standard Chartered Bank dan telah terdaftar dalam segmen *Priority Private*.

The Programme is open to Priority Private Banking customers of Standard Chartered Bank (Indonesia) Limited (hereinafter referred to as “Bank”) who are primary account holders who maintain their account balances to at least IDR 5 billion (or its equivalent in another currency) in savings, deposits and/or investments, or bancassurance products in Standard Chartered Bank and tagged under Priority Private Segment.

B. Fasilitas

B. Facilities

1. Syarat dan ketentuan ini berlaku untuk fasilitas berikut:

- a. ***Priority Private Concierge***
- b. ***Medical Check Up Program***
- c. ***Airport Transfer Program***

These terms and conditions apply to the following facilities:

- a. Priority Private Concierge
- b. Medical Check Up Program
- c. Airport Transfer Program

2. Seluruh fasilitas dalam syarat dan ketentuan ini hanya tersedia bagi Nasabah yang telah terdaftar dalam segmen *Priority Private* termasuk untuk *Medical Check Up* atau *Airport Transfer program*, tanggal pemeriksaan kesehatan dan penjemputan dilakukan pada saat nasabah berhak dan telah memenuhi syarat dan ketentuan *Priority Private*.

All the facilities below are only available to Priority Private Clients who are tagged under Priority Private Segment. For Complimentary Medical Check up Program or Airport Transfer Program, the date of the medical check up and the ride must be made during the eligibility period of Priority Private.

3. Fasilitas yang ditawarkan dalam program *Priority Private* akan disediakan oleh pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank (“Pihak Ketiga”) untuk melayani nasabah *Priority Private*.

The facilities below will involve the Bank introducing Priority Private Clients to the Bank’s third party business vendor for them to provide the services under this Programme to the Priority Private Client.

4. Dalam hal Nasabah *Priority Private* memerlukan layanan lain dari Pihak Ketiga di luar ruang lingkup fasilitas Nasabah Priority Private, maka Nasabah setuju bahwa Bank tidak bertanggung jawab atas layanan di luar lingkup tersebut termasuk adanya pembebanan biaya yang timbul atas layanan tersebut langsung kepada Nasabah *Priority Private*.

In the event that the Priority Private customer requires other services of third party outside the scope of customer’s Priority Private facilities, the customer agrees that the Bank is not

responsible for the services outside the scope, including any charges incurred by the service directly to the Priority Private customer.

5. Segala informasi ini adalah benar adanya pada saat pencetakan atau publikasi *online* dilakukan.

All information is correct at the time of printing or posting online.

C. Airport Transfer Program (Program Penjemputan Bandara)

C. Complimentary Airport Transfer Program

1. Setiap Nasabah *Priority Private* berhak untuk mendapatkan empat (4) paket *one-way* (sekali jalan) transportasi bandara (“Layanan Penjemputan”) dalam satu tahun kalender. Layanan Penjemputan akan hangus apabila Nasabah tidak menjaga saldo minimum sebesar Rp. 5 Miliar (atau yang setara dengan itu dalam mata uang asing), atau jika Nasabah telah turun jenjang menjadi Nasabah *Priority* atau *Personal banking*. Sisa kuota Layanan Penjemputan yang tidak terpakai akan dianggap hangus.

Each Priority Private Client will be entitled to four (4) one-way complimentary airport transfers (“Complimentary Rides”) in a calendar year. The Complimentary Rides will cease to exist if the clients do not maintain account balances to at least IDR 5 billion (or its equivalent in another currency) or has been downgraded to Priority or Personal clients. Any unused Complimentary Rides will be deemed utilized.

2. Layanan Penjemputan hanya berlaku untuk perjalanan di wilayah Indonesia dari dan/atau ke Bandara Indonesia meliputi kota Jakarta, Surabaya, Semarang, Medan, Makassar, Bandung dan Bali atau dari dan/atau ke Bandara Changi Singapura.

Priority Private Clients need to travel within Indonesia to and/or from Indonesia Airport with coverage of Jakarta, Surabaya, Semarang, Medan, Makassar, Bandung and Bali or to and/or from Singapore Changi airport to redeem this service.

3. Nasabah *Priority Private* dapat memesan Layanan Penjemputan dengan menghubungi nomor telepon *hotline Priority Private Concierge* pada **+62 21 759 00105** dengan mengikuti syarat dan ketentuan atas waktu pemesanan yang berlaku di masing-masing kota.

The Priority Private Client shall book the Complimentary Ride by calling the Priority Private Concierge hotline at **+62 21 759 00105** with the below terms and conditions for each city prior to the agreed pick-up time.

Syarat dan Ketentuan untuk *Airport Transfer* Terms and Conditions for Airport Transfer

Singapura

Pemesanan harus dilakukan selambatnya 3x24 atau 72 jam sebelum tanggal penjemputan (pemesanan yang dilakukan secara tiba-tiba akan mengikuti ketersediaan)

Singapore

Appointment request is minimum 3x24 or 72 hours before the requested date (last minute rsvp will be serviced on a best effort basis, subject to on availability)

Jakarta & Surabaya

Pemesanan harus dilakukan selambatnya 2x24 atau 48 jam sebelum tanggal penjemputan (pemesanan yang dilakukan secara tiba-tiba akan mengikuti ketersediaan)

Jakarta & Surabaya

Appointment request is minimum 2x24 or 48 hours before the requested date (last minute rsvp will be serviced on a best effort basis, subject to on availability)

Kota-kota lainnya di Indonesia, selain Jakarta & Surabaya

Pemesanan harus dilakukan selambatnya 7 hari kerja sebelum tanggal penjemputan (pemesanan yang dilakukan secara tiba-tiba akan mengikuti ketersediaan)

Other cities in Indonesia outside Jakarta & Surabaya

Appointment request is minimum 7 working days before the requested date (last minute rsvp will be serviced on a best effort basis, subject to on availability)

4. Segala bentuk pembatalan atau perubahan atas jadwal, tanggal dan/atau waktu perjalanan harus disesuaikan dengan syarat dan ketentuan terkait pemesanan Layanan Penjemputan yang berlaku di tiap kota dengan menghubungi nomor *hotline Priority Private Concierge*.

Layanan Penjemputan akan dianggap hangus (sudah terpakai) untuk pembatalan yang dilakukan kurang dari waktu yang telah ditentukan sebagai berikut:

- **Singapura:** Pembatalan atau perubahan harus dilakukan selambatnya 2x24 atau 48 jam sebelum tanggal penjemputan.
- **Jakarta & Surabaya:** Pembatalan atau perubahan harus dilakukan selambatnya 1x24 atau 24 jam sebelum tanggal penjemputan
- **Kota-kota lainnya di Indonesia, selain Jakarta & Surabaya:** Pembatalan atau perubahan harus dilakukan selambatnya 3x24 atau 72 jam sebelum tanggal penjemputan

Any cancellation or change in itinerary, travel date(s) and/or travel time should be made with the below terms and conditions for each city prior to the scheduled service by calling the Priority Private Concierge Hotline.

A Complimentary Ride will be deemed utilised for any late cancellations.

- **Singapore:** Cancellation is minimum 2x24 or 48 hours before the requested date
- **Jakarta & Surabaya:** Cancellation is minimum 1x24 or 24 hours before the requested date
- **Other cities in Indonesia outside Jakarta & Surabaya:** Cancellation is minimum 3x24 or 72 hours before the requested date

5. Perubahan atas pemesanan yang tidak sesuai poin 4 diatas akan tetap dilayani dengan sebaik-baiknya, namun tidak ada jaminan bahwa perubahan dapat dilakukan.

Notwithstanding when the amendments or changes are made, any amendments to the booking will be serviced based on a best effort basis and there is no guarantee that the booking will be amended if it is not done within the terms and conditions explained on point4above.

6. Jenis kendaraan untuk *Program Airport Transfer* sudah ditentukan, dimana akan disediakan Alphard/ Mercedes E-Class atau jenis kendaraan premium yang setara untuk seluruh pemesanan Layanan Penjemputan yang telah terkonfirmasi, yaitu dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

The airport transfer vehicle model is pre-determined. For all confirmed Complimentary Ride bookings, Alphard/ Mercedes E-class or equivalent premium vehicle will be provided with the following Terms and Conditions:

Singapura & Kota-Kota Terpilih di Indonesia

Setiap penjemputan dapat melayani hingga 3 orang penumpang (dalam kondisi normal) beserta dengan total:

- (i) 1 bagasi *check-in* ukuran besar dan 2 bagasi bawaan tangan ATAU
- (ii) 2 bagasi *check-in* ukuran sedang

dimana semua penumpang dan bagasi dapat diakomodasi sekaligus dalam 1 kali perjalanan dari/ke bandara.

Singapore & The Selected Cities in Indonesia

Each airport service can accommodate up to 3 passengers (during normal condition) with a total of:

- (i) 1 large check-in and 2 carry-on luggage bags OR
- (ii) 2 medium size check-in

provided that all parties and luggage bags can be accommodated in 1 airport transfer.

Apabila Nasabah membutuhkan kendaraan dengan ukuran yang lebih besar, permohonan ini harus disampaikan pada saat melakukan pemesanan, dan bergantung pada ketersediaan.

If a larger vehicle is needed, the request for a larger vehicle needs to be made at the time of booking, subject to availability.

Jumlah penumpang maupun bagasi harus diatur mengikuti rekomendasi kapasitas kendaraan, dimana terkait hal ini akan disampaikan pada saat melakukan pemesanan.

Travelling companions and luggage must be kept to the recommended capacity of the vehicle and will be advised at the time of reservation.

7. Terdapat batas maksimum untuk waktu tunggu pada lokasi yang telah disepakati, yaitu:

- (i) 45 menit untuk Layanan Penjemputan di Bandara Changi (yakni untuk penerbangan kedatangan yang tiba di Bandara Changi) dan/atau
- (ii) 15 menit untuk Layanan Penjemputan di lokasi yang sudah ditentukan Nasabah (yakni untuk penerbangan keberangkatan menuju Bandara Changi)

terhitung sejak jam penjemputan yang telah disepakati sebelumnya untuk masing-masing layanan.

Selanjutnya supir akan mencoba menghubungi Nasabah *Priority Private*, yaitu ke nomor telepon yang telah diberikan Nasabah pada waktu melakukan pemesanan. Apabila supir tidak berhasil menghubungi Nasabah *Priority Private*, Nasabah dianggap tidak datang dan kuota Layanan Penjemputan tersebut dianggap sudah terpakai.

As mentioned above, a maximum waiting time at the agreed location of:

- (i) 45 minutes for Complimentary Rides for pick-ups at Changi Airport (i.e. for flight arrivals into Changi Airport) and
 - (ii) 15 minutes for Complimentary Rides for pick-ups at your specified location (i.e. for flight departures from Changi Airport)
- starting from the agreed airport pick-up time shall apply for each service.

Thereafter, the chauffeur will attempt to contact the Priority Private Client via the contact number that is provided at point of booking. If the chauffeur is unable to contact the Priority Private Client, the booking will be regarded as a “no-show” and the Complimentary Ride will be deemed utilized.

8. Baik Bank maupun Pihak Ketiga tidak bertanggungjawab atas segala bentuk keterlambatan penjemputan atau waktu perjalanan yang lebih panjang yang diakibatkan oleh kondisi yang tidak terprediksi sebelumnya, seperti cuaca buruk, kondisi jalanan dan lalu lintas (serta kondisi serupa lainnya) yang dapat menyebabkan Nasabah *Priority Private* datang terlambat dan/atau melewati penerbangannya. Nasabah *Priority Private* disarankan untuk menjadwalkan penjemputan mereka tiga jam sebelum waktu keberangkatan penerbangan guna memastikan kecukupan waktu untuk tiba di bandara.

Neither the Bank nor the Third Party Vendor will be responsible for any late pick up or extended travel time as a result of unforeseen conditions such as bad weather, road and traffic conditions (and similar conditions) that may cause the Priority Private Client to arrive late and/or miss their flight. Priority Private Clients are encouraged to book their airport pick up time at least three hours before the flight departure time to ensure sufficient time to reach the airport.

9. Apabila Nasabah *Priority Private* memberikan informasi yang tidak tepat (misalnya waktu atau lokasi penjemputan yang keliru) kepada Pihak Ketiga, maka baik Bank maupun Pihak Ketiga tidak bertanggungjawab atas segala bentuk kekeliruan atau keterlambatan penjemputan atau pembatalan Layanan Penjemputan. Apabila terjadi pembatalan Layanan Penjemputan, maka kuota Layanan Penjemputan tersebut dianggap telah terpakai.

Should the Priority Private Client provide the Third Party Vendor with wrong information (e.g. wrong pick up time or address), neither the Bank nor the Third Party Vendor will be responsible for any errors or late pickups or cancelled Complimentary Rides. In the event of a cancelled Complimentary Ride, the Complimentary Ride utilisation will be deemed utilised.

D. Priority Private Concierge Program (Program Pramutamu Priority Private)

D. Priority Private Concierge Program

1. Layanan *Priority Private Concierge* (“Layanan *Concierge*”) tersedia hanya selama Nasabah memenuhi syarat dan ketentuan nasabah *Priority Private* diuraikan di bagan B diatas. Layanan ini meliputi:

- (a) *Concierge* untuk Kesehatan;
- (b) *Concierge* untuk Gaya Hidup;
- (c) *Concierge* untuk Perjalanan Wisata;
- (d) Layanan Istimewa Kuliner dan Hotel

Priority Private Concierge Services (“Concierge Services”) are available to Priority Private Clients who qualify, subject to fulfilment of the conditions outlined in section (B) above. They include:

- (a) Wellness Concierge;
- (b) Lifestyle Concierge Service;

- (c) Travel Concierge;
- (d) Global Dining and Hotel Privileges

2. Layanan *Concierge* disediakan oleh Pihak Ketiga yang telah bekerjasama dengan Bank.
The Concierge Services are provided by a Third Party Vendor engaged by the Bank.
3. Untuk dapat menikmati Layanan *Concierge*, Nasabah *Priority Private* harus menghubungi nomor telepon *hotline Priority Private* pada **+62 621 759 00105**.
To avail the Concierge Services, the Priority Private Client must call the Priority Private Concierge hotline at **+62 21 759 00105**.
4. Nasabah dapat menikmati akses layanan Concierge asisten pribadi yang cakupannya terbatas kepada keperluan informasi dan jasa pengaturan terkait *Hotel, Travel, Dining, dan benefit Lifestyle lainnya*. Segala biaya pihak ketiga yang timbul atas Layanan Concierge seperti biaya makanan yang dipesan oleh nasabah di restoran menjadi tanggung jawab penuh nasabah *Priority Private* nasabah.
Cakupan layanan di atas hanya terbatas pada jasa pengaturan saja kecuali Layanan Airport Transfer Program dan Medical Check up disebutkan diatas

Client could have access to the private assistance Concierge service provided to Priority Private client for Hotel, Travel, Dining and other lifestyle benefits. However, All third parties costs and charges for any of the services made by the Concierge Services such as the cost of the food at the restaurant itself shall be borne fully by the Priority Private Client.

The above services are purely on arrangement service only, except for Airport Transfer Program and Medical Check up program mentioned above.

E. Program Pemeriksaan Kesehatan

E. Medical Check up Program

1. Program *Medical Check Up* dapat dinikmati oleh Nasabah *Priority Private* sebanyak 1 kali per Nasabah per tahun untuk pemegang rekening utama atau pemegang rekening tambahan. Program ini terdiri dari 1 paket *Essential per rekening* untuk pria atau wanita pada jaringan rumah sakit Parkway terpilih berikut:
 - Rumah Sakit Mt Elizabeth Novena, Singapura
 - Rumah Sakit Parkway East, Singapura
 - Rumah Sakit The Arcade, Singapura
 - Rumah Sakit Paragon, Singapura

Priority Private Medical Check up Program are available to Priority Private Clients 1 time per customer per year for primary account holder or secondary account holder. It consists of 1 complimentary Essential package per account for man or woman at selected Parkway hospitals:

- Mt Elizabeth Novena Hospital, Singapore
- Parkway East Hospital, Singapore
- The Arcade Hospital, Singapore
- Paragon Hospital, Singapore

Perjanjian kunjungan harus dibuat selambatnya 2 minggu sebelum tanggal kunjungan (pemesanan yang dilakukan secara tiba-tiba akan mengikuti ketersediaan).

The appointment request must be made minimum 2 weeks before the requested date (last minute rsvp will be serviced on a best effort basis, subject to on availability).

2. Apabila Pihak Ketiga memberikan referensi atau jasa pengaturan, baik Bank maupun Pihak Ketiga tidak bertanggungjawab atas seluruh biaya pihak ketiga yang timbul di luar cakupan layanan Paket *Essential Medical Check Up*. Hal tersebut menjadi tanggung jawab Nasabah *Priority Private*. Di samping itu, Bank dan Pihak Ketiga tidak bertanggungjawab atas standar atau kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dipilih oleh Nasabah *Priority Private*.

When the Third Party Vendor makes a referral or arrangement, the Bank and its Third Party Vendors shall not be responsible for any third party expenses which shall be solely the Priority Private Client's responsibility outside the service rendered outside the Essential Medical Check Up package provided. Neither the Bank nor the Third Party Vendor shall be responsible for the quality or standard of services provided by the vendor/service provider engaged by the Priority Private Client.

F. Syarat dan Ketentuan Umum bagi Layanan

F. General terms & conditions for Services

1. Agar Nasabah *Priority Private* dapat menikmati berbagai layanan *Priority Private* yang dijabarkan dalam syarat dan ketentuan ini, Nasabah *Priority Private* setuju bahwa Bank dapat memberikan data pribadi Nasabah *Priority Private* kepada Pihak Ketiga.

In order to provide the Priority Private Client the Services under this Programme, each Priority Private Client acknowledges that it is necessary for the Bank to provide certain fields of personal data relating to the Priority Private Client to the Third Party Vendor. Each Priority Private Client agrees and consents to the Bank doing so.

2. Setiap panggilan telepon yang dilakukan sebagai bentuk pemanfaatan Layanan dapat direkam oleh Pihak Ketiga

Every call made for availing Services may be recorded by the Third Party Vendor.

3. Setiap kali Nasabah *Priority Private* menelepon nomor *hotline* sebagai bentuk pemanfaatan Layanan, perwakilan dari Pihak Ketiga dapat memberikan serangkaian pertanyaan untuk keperluan verifikasi. Apabila Nasabah *Priority Private* gagal dalam memberikan informasi yang benar untuk verifikasi, maka Nasabah tidak dapat menikmati layanan yang tersedia.

When the Priority Private Client calls the hotline to avail the Services, the Third Party Vendor's representative may ask a series of questions for verification purpose. If the Priority Private Client fails the verification, he/she will not be able to avail the services.

4. Dalam hal dimana Nasabah *Priority Private* menggunakan vendor atau penyedia layanan pihak ketiga melalui pengaturan Pihak Ketiga, Nasabah *Priority Private* bertanggungjawab atas segala tarif dan biaya yang timbul dari vendor atau penyedia layanan pihak ketiga tersebut.

In the event the Priority Private Client engages any third party service provider or vendors which are arranged by the Third Party Vendor, the Priority Private Client shall be solely responsible for all fees and charges of such a third party service provider or vendor.

G. Umum

G. General

1. Dalam hal Nasabah *Priority Private* mengakhiri hubungannya sebagai Nasabah *Priority Private Banking* dengan Bank atau tidak menjaga ketentuan minimum AUM sebagaimana telah ditentukan untuk menjadi Nasabah *Priority Private*, Bank berhak untuk mengakhiri keikutsertaan Nasabah di dalam layanan ini.

In the event that a Priority Private Client terminates his/her relationship or fails to maintain the minimum AUM to be a Priority Private Client, the Bank reserves the right to terminate the Priority Private Client's eligibility to the Programme.

2. Bank berhak untuk memberikan diskresi secara mutlak dan sepihak atas segala hal yang timbul sehubungan dengan layanan ini, termasuk dalam hal eligibilitas. Keputusan Bank atas segala hal yang berkaitan dengan layanan ini bersifat final dan mengikat tanpa adanya ruang untuk komunikasi lebih lanjut.

The Bank reserves the right to determine at its sole and absolute discretion all matters arising out of or in connection with the Programme, including eligibility. The Bank's determination of all matters relating to this Programme shall be final and conclusive and no correspondence will be entertained.

3. Bank memiliki hak untuk melakukan hal-hal berikut dengan memberikan pemberitahuan kepada nasabah selambat-lambatnya dalam waktu 30 hari:
- i. mengakhiri, menghentikan, memperpendek atau memperpanjang Program ini berdasarkan diskresi sepihak Bank, baik dengan maupun tanpa alasan; dan
 - ii. mengubah, menambahkan atau menghilangkan bagian-bagian tertentu dari persyaratan Program ini. Anda memahami dan menyetujui hal ini yang sifatnya mengikat.

The Bank reserves the right to do any of the following with 30 days prior notice:

- i. terminate, withdraw, shorten or extend this Programme at the Bank's sole discretion, with or without reason; and
 - ii. vary, modify, add or delete any of the terms of the Programme. You understand and agree to be bound by any such variation.
4. Syarat dan ketentuan fasilitas Priority Private bisa dilihat di Welcome pack atau diakses di www.sc.com/id/Priority/Private.html
Priority Private Facility Terms and conditions can be seen in the Welcome pack or in Access at www.sc.com/id/Priority/Private.html