

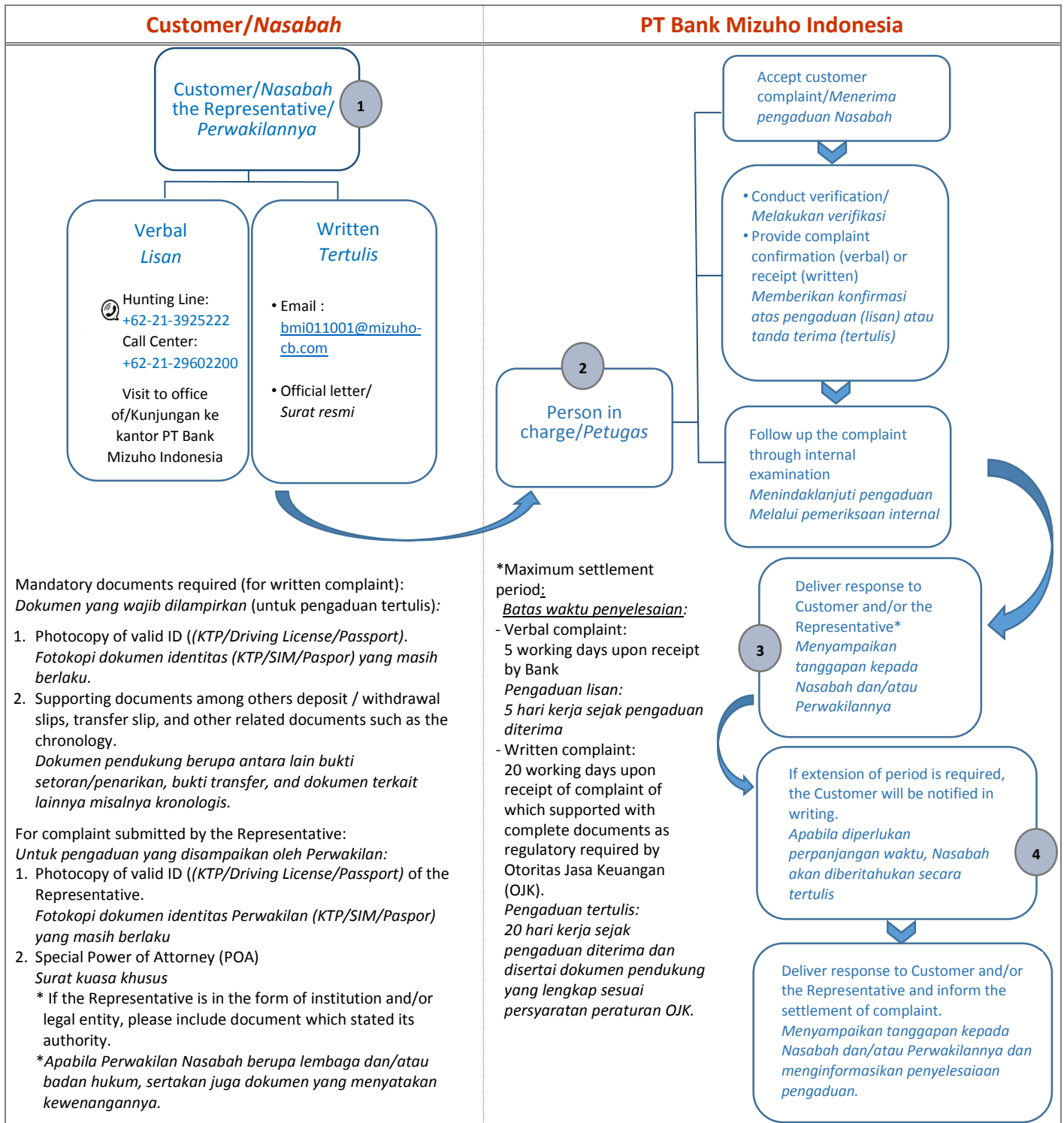
FLOW OF HANDLING OF CUSTOMER COMPLAINT

ALUR PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

In accordance with the provisions of Financial Services Authority, PT Bank Mizuho Indonesia provides customer complaint services as a medium for customer to submit complaint regarding products and services offered.

Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan, PT Bank Mizuho Indonesia menyediakan layanan pengaduan Nasabah sebagai sarana bagi Nasabah untuk menyampaikan pengaduan terkait produk dan layanan yang ditawarkan.

The following is a brief explanation of the flow and process of handling customer complaint. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai alur dan proses penanganan pengaduan Nasabah.



Bila penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Bank masih belum memuaskan Nasabah

Dalam hal penyelesaian pengaduan belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian pengaduan dapat dilanjutkan melalui Mediasi Perbankan Bank Indonesia (BI) khusus yang terkait dengan sistem pembayaran yang diselenggarakan oleh BI dan/atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK