Introduksi

CEK / BILYET GIRO

PT. Bank Mizuho Indonesia

- Manfaat dan Informasi Tambahan
- Risiko
- Persyaratan and Prosedur
- Pengaduan Nasabah

MIZUHO

Keuntungan bertransaksi dengan PT. Bank Mizuho Indonesia

MIZUHO

01 Nasabah dapat melakukan penyetoran menggunakan cek/ bilyet giro yang diterbitkan oleh bank yang ada di Indonesia

02 Lebih aman didalam transaksi keuangan

*Transfer dana dapat dilakukan tanpa harus melakukan pencairan dana dalam bentuk tunai.

*Bilyet giro tidak dapat diproses oleh orang yang namanya tidak tercantum pada bilyet giro (dalam hal bilyet giro hilang)

Informasi Tambahan

Adanya kemungkinan terjadinya penolakan oleh bank pembayar yang disebabkan oleh beberapa kondisi seperti:

1. Saldo rekening yang tidak mencukupi
2. Belum terpenuhinya Bea meterai
3. Tidak terpenuhinya persyaratan formal
4. Telah ditutupnya rekening nasabah pemberi cek/bilyet giro.

Keuntungan bertransaksi dengan PT. Bank Mizuho Indonesia

Catatan Penting:

1. **Jumlah/nominal maksimal dalam transaksi kliring Cek dan Bilyet Giro**
   Berdasarkan surat edaran Bank Indonesia No.18/40/DPSP tentang Kegiatan transfer dana dan kliring berjadwal oleh Bank Indonesia, nasabah diwajibkan untuk melakukan transaksi Cek dan /atau Giro dengan nominal kliring paling banyak sebesar Rp500,000,000.- (lima ratus juga Rupiah) untuk menghindari terjadinya penolakan
2. **Vailiditas Bilyet Giro**
   Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 18/41/PBI/2016 dan surat edaran Bank Indonesia No. 18/32/2016 tentang Bilyet Giro, Setiap Cek dan Giro hanya berlaku selama 70 hari kalender sejak tanggal penerbitan. Tidak dapat dibatalkan dan tidak dapat dialihkan selama masa berlaku.
3. **Bahasa yang digunakan**
   Guna memenuhi peraturan Bank Indonesia No.18/41/PBI/2016 dan surat edaran Bank Indonesia No.18/32/2016, Cek dan Giro wajib diisi menggunakan Bahasa Indonesia guna menghindari terjadinya penolakan transaksi.

Ilustrasi masa berlaku Bilyet Giro

Risiko

1. Tidak ada saldo dalam rekening
2. Saldo rekening tidak cukup
3. Adanya ketidak sesuaian tanda tangan dengan spesimen
4. Rekening diblokir karena kondisi tertentu
5. Adanya koreksi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. Tidak terpenuhinya persyaratan formal yang berlaku
7. Pencantuman tanggal efektif tidak sesuai dengan ketentuan.
8. Ditampilkan tidak dalam batas waktu efektif
9. Bilyet giro diduga palsu atau telah dimanipulasi

Tidak diterima /Ditolak oleh Bank

Penjelasan

Cek atau Bilyet Giro dapat dibatalkan/ditolak oleh Bank jika poin nomor 1 sampai dengan 9 di atas tidak terpenuhi.

Catatan :

Bank tidak bertanggung jawab atas terjadinya kesalahan pengetikan pada aplikasi penagihan &/Cek &/Bilyet Giro oleh nasabah.

Prosedur dan Persyaratan

MIZUHO

1 Persyaratan:

- Layanan ini diberikan hanya kepada nasabah yang sudah memiliki rekening pada PT. Bank Mizuho Indonesia

2 Prosedur:

- Nasabah diwajibkan untuk mengisi *"Application for Collection"* dengan menyebutkan nomor rekening yang akan dikreditkan (Wajib untuk mengisi secara lengkap bagian yang wajib diisi dari Bilyet Giro pada saat penerbitan).

  Bagian wajib dari Bilyet Giro dan kewajiban nasabah sebagai penarik dana (Bagian yang wajib dari Bilyet Giro yang harus ditulis pada lembar Bilyet Giro):
  - Nama penerima pembayaran dan nomor rekening;
  - Bank penerima dari penerima dana;
  - Jumlah transfer dalam bentuk nominal dan tertulis;
  - Tanggal Pencairan;
  - Tanggal efektif selama berlakunya Bilyet Giro yang diserahkan untuk pembayaran (yaitu tujuh puluh (70) hari sejak tanggal pencairan);
  - Batas maksimal koreksi atas kesalahan penulisan sebanyak 3 (tiga) kali.
  - Nama Lengkap Penarik;
  - Tanda tangan basah penarik; dan
  - Tanda tangan sah pihak penarik sebagai badan hukum/badan usaha adalah pihak-pihak yang berwenang yang mewakili entitas tersebut, tunduk pada nama pihak tersebut dan specimen tanda tangan yang dikelola oleh pihak tertarik (Bank) (termasuk jika ada stempel wajib perusahaan pada saat pembukaan rekening)
- Diharuskan untuk menjaga kecukupan dana selama masa berlaku masih efektif.
- Dana wajib yang cukup harus tersedia di rekening Giro pada saat Giro diserahkan kepada Bank tertarik.
- Apabila dana yang disetorkan oleh pihak penarik setelah dipresentasikan untuk pembayaran, pihak penarik dianggap tidak memenuhi kewajiban kecukupan dana.
- Berkewajiban untuk memberitahukan kepada bank penarik dalam hal Giro mengalami pemblokiran pembayaran.
- Dalam hal Giro hilang atau dicuri, nasabah di mohon untuk dapat memberikan laporan resmi dari pihak-pihak yang berkompetensi dan /atau
- Jika Giro tidak dapat digunakan karena slip rusak, lebih dari tiga (3) revisi, atau telah kadaluarsa, harap untuk mengembalikan giro tersebut kepada Bank.

PELINDUNGAN NASABAH PADA LAYANAN PENGIRIMAN UANG

Sebagai wujud komitmen Bank Mizuho Indonesia untuk memberikan pelayanan prima kepada Nasabah dan memenuhi ketentuan BI mengenai Pelindungan Nasabah, Bank Mizuho Indonesia menyediakan saluran berikut bagi Nasabah untuk menyampaikan pengaduan;

- **BMI Hunting Line at +62 21 5091-0888**
- **Mengunjungi kantor Bank : PT Bank Mizuho Indonesia Menara Astra, Lantai 53 Jl. Jend. Sudirman Kav. 5-6, Jakarta 10220**
- **Email : bmi011001@mizuho-cb.com**

Tanggapan oleh Bank Mizuho Indonesia

1. Menerima pengaduan Nasabah
2. Melakukan verifikasi, memberikan konfirmasi Pengaduan atau tanda terima tertulis.
3. Menindaklanjuti pengaduan melalui pemeriksaan internal.

Maksimum Penyelesaian

1. **Pengaduan Lisan** → 5 hari kerja setelah diterima oleh bank
2. **Pengaduan Tertulis** → 10 hari kerja setelah diterima, yang didukung dengan dokumen lengkap sesuai kebutuhan (dapat diperpanjang jika diperlukan)

Catatan untuk pengaduan tertulis:

1. Identitas Nasabah (yaitu Fotokopi tanda pengenal yang masih berlaku (KTP/SIM/Parpor) diperlukan
2. Dokumen pendukung antara lain seperti slip penyetoran/penarikan, slip transfer dan dokumen terkait lainnya seperti kronologi.
3. **Pengaduan yang disampaikan oleh Perwakilan harus dibuktikan dengan Surat Kuasa yang sah dan disertai dengan bukti identitas diri yang sah**

PENYAMPAIAN PENGADUAN NASABAH KEPADA BANK INDONESIA (BI)

MIZUHO

Nasabah dapat menyampaikan langsung pengaduan kepada Bank Indonesia apabila Nasabah tidak puas dengan penyelesaian pengaduan dari Bank Mizuho Indonesia yang terkait dengan sistem pembayaran dan kegiatan di Pasar Uang dan Pasar Valuta Asing

Penanganan Pengaduan oleh Bank Indonesia

1. **Nasabah menyampaikan pengaduan secara langsung ke Bank Indonesia dengan mengunjungi Kantor Pusat Bank Indonesia ("Visitor Center BI Bicara") maupun kantor perwakilan Bank Indonesia dalam negeri.**
2. **Nasabah menghubungi "Call center BI Bicara" dengan nomor telepon 131 (untuk lokal) atau 1500131 (dari luar negeri) atau dapat dengan cara mengirimkan Surel ke: bicara@bi.go.id.**
3. **Chatbot LISA : 081 131 131 131**
4. **Nasabah yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kota/Kabupaten Bekasi, Bogor, Kota/Kabupaten Karawang dan Kota Depok dapat mengirimkan surat kepada Bank Indonesia Kantor Perwakilan Propinsi DKI Jakarta.**
5. **Untuk Nasabah yang berdomisili di luar wilayah dalam poin 4 diatas dapat menyampaikan pengaduan ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia di dalam negeri yang terdekat.**
6. **Formulir pengaduan online di website resmi Bank Indonesia : www.bi.go.id**

Ketentuan yang perlu diperhatikan oleh Nasabah sebelum menyampaikan pengaduan kepada Bank Indonesia:

1. **Nasabah telah menyampaikan pengaduan kepada Bank, namun tidak mencapai kesepakatan dengan Bank.**
2. **Masalah yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh Lembaga pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau instansi lain yang berwenang.**
3. **Nasabah mengalami potensi kerugian financial yang disebabkan oleh Bank dengan nilai maksimal IDR500,000,000.- (lima ratus juta Rupiah).**
4. **Penyampaian pengaduan oleh Nasabah kepada Bank Indonesia paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penyampaian hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dari Bank kepada Nasabah.**
5. **Pengaduan yang disampaikan sekurang-kurangnya harus memuat Fotokopi bukti tanda pengenal, Fotokopi surat penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah, Fotokopi bukti transaksi , Fotokopi Surat Kuasa (jika ada), surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bahwa permasalahan yang diajukan merupakan permasalahan perdata yang belum pernah diproses oleh Lembaga pengadilan, Lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau instansi lain yang berwenang.**

PENYAMPAIAN PENGADUAN NASABAH KEPADA OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

MIZUHO

Dalam hal terdapat pengaduan yang **berindikasi adanya** perselisihan dan/atau pelanggaran terhadap ketentuan Peraturan Perundang-undangan di sektor jasa keuangan, Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan

OJK menyediakan fasilitas penyelesaian atas pengaduan Nasabah yang berindikasi perselisihan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Nasabah mengalami kerugian finansial hingga mencapai Rp500,000,000 (lima ratus juta rupiah);
2. Bank telah mengupayakan untuk menyelesaikan pengaduan yang berindikasi perselisihan namun ditolak oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah.
3. Permasalahan yang diadukan merupakan permasalahan yang belum pernah diproses oleh Lembaga pengadilan, Lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau instansi lain yang berwenang.
4. Penyampaian pengaduan menunjukan penyelesaian sengketa yang tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Bank kepada nasabah.
5. Nasabah dapat mengajukan permohonan tertulis yang disertai dengan dokumen pendukung terkait pengaduan yang meliputi:
   - Identitas Nasabah
   - Penyelesaian Pengaduan
   - Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bahwa permasalahan yang diajukan merupakan permasalahan perdata yang belum pernah diproses oleh Lembaga pengadilan, Lembaga atau badan penyelesaian sengketa, atau instansi lain yang berwenang.
   - Dokumen pendukung lainnya terkait pengaduan yang menunjukan adanya Sengketa.

Cara penyampaian pengaduan oleh nasabah kepada OJK

- **Secara tertulis kepada OJK**
- **Pusat Kontak OJK :157, Email : konsumen@ojk.go.id, WhatsApp :081 157 157 157**
- **Melalui APPK (Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen) sebagai portal resmi OJK berbasis web yang disediakan untuk penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Nasabah. Nasabah mengisi data dan mengunggah dokumen terkait yang diperlukan ke sistem APPK**

LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN – LAPS SJK

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan mengenai hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh bank, Nasabah dapat mengajukan "Sengketa di luar Pengadilan" melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan dengan kriteria sebagai berikut:

- Pengaduan telah diselesaikan oleh Bank namun ditolak oleh nasabah atau nasabah belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK/Bank Indonesia;
- Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau telah diputus oleh Lembaga peradilan, arbitrase, atau Lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya;
- Perselisihan tersebut bersifat perdata

Permintaan penyelesaian sengketa dapat diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah melalui:

1. Mendatangi kantor LAPS SJK :
   Menara Karya Lt. 25, Jl. H.R. Rasuna Said, Blok X-5, Kav. 1-2 Jakarta Selatan 12950

2. Telepon: 021-2527700 dan/atau Surel : info@lapssjk.id