PENERIMAAN DANA

PT. Bank Mizuho Indonesia (BMI)

- Jenis Layanan Pengiriman Dana
- Risiko
- Persyaratan
- Perlindungan Nasabah

MIZUHO

Jenis Layanan Pengiriman Dana

A. Penerimaan Dana Dalam Negeri

Nasabah dapat menerima transfer dana dalam mata uang lokal (IDR) secara aman dan efisien dari Bank lain di dalam negeri yang terdaftar sebagai anggota Bank Indonesia melalui layanan pembayaran. Layanan pembayaran yang tersedia di Bank Mizuho Indonesia diklasifikasikan menjadi 2 (dua):

1. Transaksi dengan nilai besar : menggunakan **BI-RTGS**
2. Transaksi ritel : menggunakan **SKNBI**

B. Penerimaan Dana dari Luar Negeri

Nasabah dapat dengan aman dan efisien menerima dana dalam berbagai mata uang seperti USD, JPY, EUR, SGD, AUD, GBP, HKD, THB dan CNY dari Bank pengirim melalui pesan SWIFT.

Informasi lain:

- Untuk nasabah yang memiliki banyak pemasok (supplier) dan perlu mengidentifikasi dengan mudah dari pemasok mana pembayaran berasal, PT. Bank Mizuho Indonesia akan mencadangkan hingga 10.000 nomor unik untuk setiap mata uang (satu nomor unik untuk setiap pemasok) untuk nasabah setelah menerima aplikasi untuk layanan ini (Best Receiver Service)

Waktu Cut-off BMI : Penerimaan Dana

Jenis Sistem Pembayaran	Penyelesaian Dana	Hari Operasional	Biaya
BI-RTGS	Real-time (Hari yang sama)	Senin – Jumat (Hari Kerja) 08.00 – 15.00 WIB	Bebas biaya
SKNBI	Berkala (Hari yang sama)		
Valuta asing	Tergantung pada efektivitas dana di Rekening Nostro BMI		

- **Real Time : Kepastian dana setelmen dapat diperoleh langsung pada tanggal yang sama.**
- **Periodically : Kepastian dana setelmen dapat diperoleh secara periodik pada tanggal yang sama.**
- **Untuk dana masuk dalam mata uang lokal (IDR), juga dapat diterima dari bank di luar negeri melalui mekanisme Drawback.**
- **Untuk pengiriman uang masuk dalam valuta asing, dana yang diterima setelah waktu cut-off atau dana yang belum efektif di Rekening Nostro BMI akan dikreditkan pada hari kerja berikutnya.**

Risiko

Penjelasan

Dalam praktik pengkreditan dana yang diterima kepada nasabah, risiko operasional dapat terjadi yang disebabkan oleh:

- **Proses internal**
- **Kesalahan Manusia**
- **Kegagalan sistem**
- **Masalah eksternal (karena kondisi/situasi darurat/bencana yang tidak terduga)**

Risiko operasional akan berdampak pada proses pengkreditan uang masuk yang diterima ke rekening nasabah.

Catatan: Kesalahan manusia dapat terjadi baik oleh bank atau nasabah

Persyaratan

Pada prinsipnya, layanan ini disediakan bagi nasabah PT. Bank Mizuho Indonesia

Untuk kondisi tertentu sesuai yang dipersyaratkan otoritas, nasabah harus menyerahkan dokumen pendukung (jika diperlukan)

Informasi Penting

Agar nasabah dapat menerima transaksi pengiriman dana, berikut hal-hal yang harus diperhatikan:

- Pengiriman Dalam Negeri:

1. Untuk dana masuk yang diterima senilai ekuivalen USD1.000.000,- kepada penerima sebagai Pihak Asing, transaksi harus didukung *dengan dokumen pendukung.* *(Bank berhak mengembalikan dana kepada bank pengirim jika nasabah tidak dapat menyerahkan dokumen pendukung)*

2. PT. Bank Mizuho Indonesia berhak menolak dana yang masuk dengan ketentuan sebagai berikut :

- ***Nama penerima salah***
- ***Nama penerima tidak lengkap***
- ***Nomor rekening penerima salah***
- ***Rekening penerima telah ditutup***
- ***Rekening penerima dalam mata uang asing***
- ***Dokumen pendukung sebagaimana dipersyaratkan oleh otoritas tidak tersedia***

3. Menyerahkan dokumen pendukung terkait keperluan KYC AML (Bank akan menahan dana untuk dikreditkan maksimal 5 hari kerja jika nasabah tidak dapat menyerahkan dokumen underlying. Bank berhak mengembalikan dana ke bank pengirim)

Persyaratan (lanjutan)

Informasi Penting

- **Pengiriman Luar Negeri:**

1. Menyerahkan dokumen pendukung terkait keperluan KYC AML *(Bank akan menahan dana untuk dikreditkan maksimal 5 hari kerja jika nasabah tidak dapat menyerahkan dokumen underlying. Bank berhak mengembalikan dana ke bank pengirim)*

2. PT. Bank Mizuho Indonesia berhak menolak dana yang masuk dengan kondisi sebagai berikut :

- *Nomor rekening penerima tidak valid (nomor rekening tidak dikelola oleh BMI)*
- *Rekening penerima telah ditutup*
- *Dokumen pendukung sebagaimana dipersyaratkan oleh otoritas tidak tersedia*

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