

Penanganan Pengaduan	Handling Complaint
Sarana Penyampaian Pengaduan	Channel for Handling Complaint
<p>Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada PT Bank Mizuho Indonesia secara lisan atau tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No Telepon: +62 21 5091-0888; dan/atau 2. Surat Elektronik (<i>Email</i>) ke: bmi011001@mizuho-cb.com; dan/atau 3. Datang langsung ke Kantor PT Bank Mizuho Indonesia dengan alamat: Menara Astra, Lantai 53, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 5-6, Jakarta 10220, Indonesia 	<p>Customer may submit complaint to PT Bank Mizuho Indonesia either verbally or in writing through:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hunting Line: +62 21 5091-0888; and/or 2. Email to: bmi011001@mizuho-cb.com; and/or 3. Directly to the Office of PT Bank Mizuho Indonesia with the address: Menara Astra, 53rd Floor, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 5-6, Jakarta 10220, Indonesia

Penanganan Pengaduan	Complaint Handling
<p>Jenis Pengaduan <i>Type of Complaint</i></p>	<p>Jangka Waktu Penanganan Pengaduan <i>Complaint Handling Period</i></p>
<p>Lisan <i>Verbally</i></p>	<p>Selambat-lambatnya 5 Hari Kerja setelah pengaduan diterima oleh Bank pada Jam Layanan Bank. <i>At the latest, 5 Working days after the complaint is received by the Bank at Bank Service Hours.</i></p>
<p>Tertulis <i>In written</i></p>	<p>Selambat-lambatnya 10 Hari Kerja sejak pengaduan diterima pada alamat <i>E-mail</i> dan/atau alamat Kantor PT Bank Mizuho Indonesia sebagaimana tercantum di dalam kolom Sarana Penyampaian Dokumen pada Jam Layanan Bank yang didukung dengan kelengkapan dokumen.</p> <p>Apabila diperlukan dalam kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja.</p> <p><i>At the latest 10 Working Days after the complaint is received at the E-mail address and/or the address of the Office of PT Bank Mizuho Indonesia as stated in the Channel for Handling Complaint column at Bank Service Hours, supported by complete documents.</i></p>

	<p><i>If necessary under certain condition, Bank may extend the period by maximum 10 (ten) Working Days.</i></p> <p>Definisi: <i>Definition:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hari Kerja adalah hari apapun selain hari Sabtu, Minggu dan hari libur nasional di Indonesia di mana PT Bank Mizuho Indonesia melakukan usahanya sehari-hari, <i>Working Day means any day other than Sunday, Saturday and Indonesian public holidays, whereby PT Bank Mizuho Indonesia carries out its day to day activities.</i> - Jam Layanan Bank adalah pukul 08.00 WIB s/d 17.00 WIB, pada Hari Kerja <i>Bank Service Hours means at 08.00 AM until 05.00 PM, on Working Days</i>
--	--

Dokumen Pendukung	Supporting Document
<p>A. Dalam hal penerimaan pengaduan secara tertulis, PT Bank Mizuho Indonesia membutuhkan kelengkapan data/dokumen pendukung dari Nasabah yang terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Nasabah (Nama dan Alamat, Nomor Telepon dan/atau alamat Surat Elektronik (<i>E-mail</i>)) 2. Jenis dan tanggal transaksi; dan 3. Masalah yang diajukan sebagai pengaduan. <p>B. Pengaduan harus disampaikan oleh Nasabah berdasarkan identitas yang sah yang dapat diverifikasi oleh PT Bank Mizuho Indonesia.</p> <p>C. PT Bank Mizuho Indonesia dapat menginformasikan dan meminta tambahan dokumen kepada Nasabah dalam hal Nasabah belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud Butir A dan Butir B diatas.</p>	<p>A. In the case of receiving written complaint, PT Bank Mizuho Indonesia requires complete supporting data/documents from Customer consisting of:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Identity (Name and Address, Telephone Number and/or email address) 2. Type and date of transaction; and 3. Problems filed as a complaint. <p>B. The Complaint must be submitted by the Customer based on valid identity can be verified by the PT Bank Mizuho Indonesia.</p> <p>C. PT Bank Mizuho Indonesia may inform and request additional document to the Customer in the event the Customer have not fulfilled as referred to in Point A and Point B above.</p>

<p>D. PT Bank Mizuho Indonesia akan menangani pengaduan dari Nasabah apabila dokumen pendukung dan informasi telah diterima secara lengkap dan jelas dari Nasabah.</p>	<p>D. PT Bank Mizuho Indonesia will handle the complaint if the supporting documents and information have been received completely and clearly from the Customer.</p>
--	---

Bukti Tanda Terima Pengaduan	Proof of Complaint Receipt
<p>PT Bank Mizuho Indonesia akan memberikan tanda terima pengaduan kepada Nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis yang memuat informasi berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomor registrasi pengaduan; ▪ Tanggal penerimaan pengaduan; dan ▪ Nomor telepon unit atau fungsi dari PT Bank Mizuho Indonesia yang dapat dihubungi. 	<p>PT Bank Mizuho Indonesia will provide the complaint receipts to the Consumer who submit a written complaint which contain information in the form of:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complaint registration number; - Date of receipt of the complaint; and - The telephone number of the unit or function of PT Bank Mizuho Indonesia that can be contacted.

Penolakan Pengaduan	Rejection of Complaint
<p>PT Bank Mizuho Indonesia berhak menolak menangani pengaduan Nasabah jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah tidak melengkapi persyaratan / kekurangan dokumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal diberitahukan oleh PT Bank Mizuho Indonesia kepada Nasabah. 2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PT Bank Mizuho Indonesia. Yang dimaksud dengan Pengaduan yang telah diselesaikan yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - pengaduan yang mencapai kesepakatan; atau - pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan. 3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam 	<p>PT Bank Mizuho Indonesia has the right to refuse to handle Customer Complaint in the case:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The Customer does not complete the requirements / lack of documents within 10 (ten) Working Days as of the date notified by PT Bank Mizuho Indonesia to the Customer. 2. The previous Complaint has been resolved by PT Bank Mizuho Indonesia. The meaning of Complaint that have been resolved is: <ul style="list-style-type: none"> - complaint that reach an agreement; or - complaint that do not reach an agreement. 3. The complaint are not related to material, reasonable and direct losses and/or potential losses as stated in the product and/or service utilization agreement and/or document.

<p>perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.</p> <p>4. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PT Bank Mizuho Indonesia.</p> <p>5. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.</p> <p>PT Bank Mizuho Indonesia akan memberikan informasi mengenai penolakan pengaduan tersebut di atas kepada Nasabah secara tertulis.</p>	<p>4. The complaint are not related to the use of products and/or services issued by PT Bank Mizuho Indonesia.</p> <p>5. The complaint is in process or has been decided by a judicial institution in a civil manner.</p> <p>PT Bank Mizuho Indonesia will inform complaint refusal to the Customer in writing.</p>
--	---

Penanganan Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK)

Handling Dispute Resolution through Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Body (LAPS SJK)

A. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan mengenai hasil Penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Bank, Nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan kondisi:

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PT Bank Mizuho Indonesia namun ditolak oleh Nasabah atau Nasabah belum menerima tanggapan pengaduan;
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain kondisi tersebut di atas, LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari OJK.

- B. LAPS SJK dapat dihubungi melalui:
- Alamat: Gedung Menara Karya Lt. 25, Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950
 - No. telp: [021-2527700](tel:021-2527700)
 - E-mail: info@lapssjk.id
 - Website: <https://lapssjk.id/>

A. In the event that there is no agreement regarding the result of Handling Complaint carried out by the Bank, the Customer may submit Complaint to the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Body (LAPS SJK) in accordance with Financial Services Authority (OJK) Regulation Number 61/POJK.07/2020 concerning Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Body (LAPS SJK) with the following conditions:

1. Complaint have been attempted to be resolved by PT Bank Mizuho Indonesia but have been rejected by the Customer or the Customer has not received a response to the complaint;
2. The dispute submitted is not a dispute currently in process or has been decided by a judicial institution, arbitration or other alternative dispute resolution institution; and
3. Disputes are civil in nature.

Apart from the conditions above, LAPS SJK is able to handle other disputes with approval from the OJK.

- B. LAPS SJK can be contacted through:
- Address: Gedung Menara Karya 25th Floor, Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950
 - Phone No. : [021-2527700](tel:021-2527700)
 - E-mail: info@lapssjk.id
 - Website: <https://lapssjk.id/>