

PT Bank Mizuho Indonesia (“Bank”) memahami dan mengakui hak nasabah untuk mengajukan pengaduan atas permasalahan yang dialami dalam pemanfaatan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh Bank.

Sebagai bagian dari perlindungan nasabah secara umum dan dalam rangka penerapan salah satu prinsip perlindungan nasabah, Bank senantiasa berupaya menyediakan layanan penanganan pengaduan yang efektif melalui mekanisme penanganan pengaduan yang tersedia.

Selama periode Januari – Desember 2019, Bank menerima 20 (dua puluh) pengaduan nasabah yang seluruhnya telah ditindak lanjuti dan diselesaikan sesuai jangka waktu yang ditetapkan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan rincian sebagai berikut:

PT Bank Mizuho Indonesia (“Bank”) duly understand and acknowledge the right of customer to file a complaint regarding the problem experienced in utilizing products and / or services offered by Bank.

As part of customer protection in general and in the framework of implementation of one of customer protection’s principles, the Bank continuously strives to provide effective complaints handling services through the established complaints handling mechanism.

During the period January - December 2019, the Bank receives 20 (twenty) customer complaints, all of which have been followed up and settled in accordance with the period stipulated in the Financial Services Authority (OJK) regulations with following details:

No.	Jenis Transaksi Keuangan / Type of Financial Transaction	Selesai / Settled		Dalam Proses / In process		Tidak Selesai / Unsettled		Jumlah Pengaduan/ Number of Complaint
		Jumlah / Number	Persentase / Percentage	Jumlah / Number	Persentase / Percentage	Jumlah / Number	Persentase / Percentage	
1	Bank Garansi / Bank Guarantee	1	100%	-	-	-	-	1
2	Deposito / Deposit	1	100%	-	-	-	-	1
3	Kliring (Transfer)	2	100%	-	-	-	-	2
4	Penghimpunan Dana lainnya / Other Source of Fund Collection	1	100%	-	-	-	-	1
5	RTGS	1	100%	-	-	-	-	1
6	Sistem Pembayaran lainnya / Other Payment System	7	100%	-	-	-	-	7
7	Produk Lainnya / Other Product	5	100%	-	-	-	-	5
8	Valuta Asing / Foreign Exchange	2	100%	-	-	-	-	2
TOTAL		20	100%	-	-	-	-	20