PENERIMAAN DANA

Kenali lebih baik!

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*

Perlindungan Nasabah dalam Layanan Transfer Dana

Sebagai wujud komitmen bank untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah dan memenuhi ketentuan BI tentang perlindungan nasabah, nasabah dapat langsung menghubungi kami dan menyampaikan pengaduannya.

Anda dapat menyampaikan pengaduan Anda kepada PT. Bank Mizuho Indonesia dengan mekanisme sebagai berikut :

- **BMI Hunting Line di +62 21 5091-0888 (akan ditangani oleh petugas front-liners).**
- **BMI Call Centre di +62 21 2960 2200, ditangani langsung oleh Corporate Customer Service (CCS).**
- **Kunjungi kantor kami :**
  PT. Bank Mizuho Indonesia
  Menara Astra, Lantai 53
  Jl. Jend. Sudirman Kav. 5-6,
  Jakarta 10220
- **Email : bmi011001@mizuho-cb.com**
- **Surat resmi**

Tanggapan PT. Bank Mizuho Indonesia

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

Penyelesaian Maksimum

1. **Pengaduan Lisan →** 5 hari kerja setelah diterima oleh bank
2. **Pengaduan Tertulis →** 20 hari kerja setelah diterima, yang didukung dengan kelengkapan dokumen sesuai ketentuan OJK

Catatan untuk pengaduan tertulis:

1. **Fotokopi Identitas (KTP/SIM/Paspor) diperlukan**
2. **Dokumen pendukung antara lain slip setoran/penarikan, slip transfer dan dokumen terkait lainnya seperti kronologi. 3.**
3. **Pengaduan yang disampaikan oleh Perwakilan harus dibuktikan dengan Surat Kuasa yang sah, beserta identitas diri yang sah.**

Pengaduan Nasabah

Jika nasabah tidak puas dengan penyelesaian pengaduan oleh PT Bank Mizuho Indonesia, nasabah dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia (BI)

Bagaimana cara menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia :

Merujuk kepada PADG No. 23/17/PADG/2021, pengaduan dapat disampaikan sebagai berikut:

1. **Nasabah dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia baik secara langsung dengan mengunjungi Kantor Pusat Bank Indonesia ("Visitor Center BI Bicara") atau Kantor Perwakilan Bank Indonesia di dalam negeri.**
2. **Secara tidak langsung dengan menghubungi *"Call center BI Bicara"* dengan Nomor Telepon: 131; alamat email bicara@bi.go.id atau mengirim surat kepada Bank Indonesia Kantor Perwakilan Propinsi DKI Jakarta, untuk nasabah yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kota/Kabupaten Bekasi, Bogor, Kota/Kabupaten Karawang dan Kota Depok**
3. **Untuk nasabah yang berdomisili di luar wilayah dalam poin 2 diatas, pengaduan dapat disampaikan ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia di dalam negeri yang terdekat.**

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

1. **Nasabah telah menyampaikan pengaduan kepada BMI, namun tidak mencapai kesepakatan dengan BMI.**
2. **Masalah yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak pernah diproses oleh pengadilan, badan/lembaga penyelesaian sengketa, atau instansi lain yang berwenang; dan**
3. **Nasabah mengalami potensi kerugian finansial yang disebabkan oleh BMI dalam transaksi dengan nilai maksimal Rp500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah)**
4. **Pengaduan yang disampaikan kepada Bank Indonesia oleh nasabah paling lama 60 (enam puluh) hari kerja setelah BMI menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah.**

Catatan (Untuk Penyelesaian Pengaduan) :

Selain ke Bank Indonesia, nasabah juga dapat mengalamatkan penyelesaian pengaduan nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).