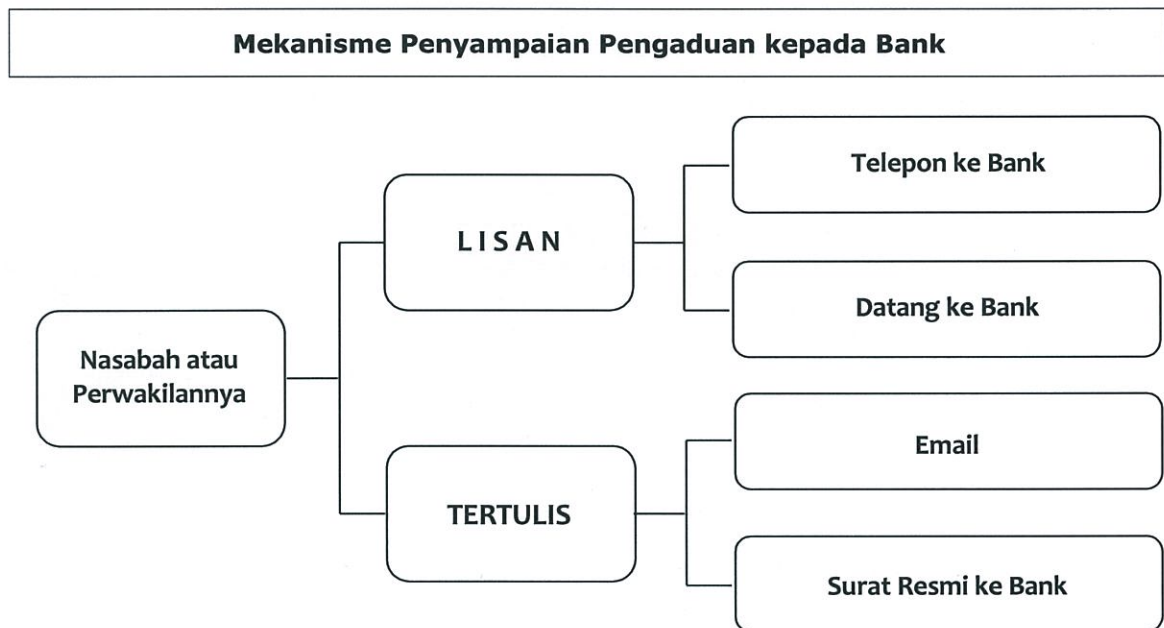


TATA CARA PELAYANAN PENGADUAN NASABAH KEPADA PT. BANK MIZUHO INDONESIA

Di dalam melaksanakan kegiatan perbankan, PT. BANK MIZUHO INDONESIA ("Bank") kadangkala tidak selalu dapat memenuhi harapan Nasabah. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari Nasabah. Keluhan yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Nasabah dapat diajukan ke Bank dan Bank akan berupaya untuk memberikan solusi yang terbaik.



Cara menyampaikan pengaduan ke Bank:

1. Secara Lisan
 - a. Melalui telepon yang disediakan oleh Bank di nomor telepon +62 21 392 5222
 - b. Datang ke Bank:

PT. BANK MIZUHO INDONESIA
Sinar Mas Land Plaza - Tower II, 24th Floor
Jalan M.H. Thamrin No. 51
Jakarta 10350

Jam Operasional:
Senin – Jum'at, pukul 08:00 – 14:00 WIB

Apabila Nasabah menyampaikan pengaduan secara Lisan, pengaduan Nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tersebut oleh Bank. Dalam hal pengaduan yang disampaikan Nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan meminta kepada Nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara Tertulis.

2. Secara Tertulis

- a. Menyampaikan Surat Resmi yang ditujukan kepada Bank, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui faksimili di nomor +62 21 392 6354, atau melalui pos ke Bank.
- b. Melalui *e-mail* (customercare@mizuho-cb.com)
- c. Untuk pengaduan secara Tertulis, Nasabah wajib melengkapi pengaduan yang diajukan dengan dokumen pendukung yang memadai, seperti:
 - o Fotokopi identitas Nasabah
 - o Fotokopi transaksi keuangan terkait permasalahan
 - o Fotokopi dokumen lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diajukan

Pengaduan secara Tertulis akan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal pengaduan diterima dan disertai dengan dokumen pendukung yang lengkap. Dalam hal penanganan pengaduan tidak dapat diselesaikan diakibatkan kondisi tertentu, dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Bank akan menginformasikan secara tertulis kepada Nasabah sebelum batas waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

3. Perwakilan Nasabah

Apabila pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain dokumen yang disebutkan di atas, dokumen lainnya yang harus diserahkan, yaitu:

- Fotokopi bukti identitas Nasabah dan Perwakilan Nasabah;
- Surat Kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama Nasabah;
- Jika Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus melampirkan dokumen yang menyatakan bahwa Perwakilan Nasabah tersebut merupakan pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

Penerimaan Pengaduan oleh Bank

1. Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah baik secara Lisan maupun Tertulis.
2. Bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan.
3. Bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis.

Bila penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Bank masih belum memuaskan Nasabah

Dalam hal penyelesaian pengaduan yang terkait dengan kerugian finansial belum memuaskan Nasabah, upaya penyelesaian pengaduan dapat dilanjutkan melalui Mediasi Perbankan Bank Indonesia (BI) khusus yang terkait dengan Sistem Pembayaran yang diselenggarakan oleh BI dan/atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).