Kepada

Segenal Kantor Wilayah,

KCK Menara BCA,

Segenap Kantor Cabang Utama/

Segenap Kantor Cabang Pembantu,

Biro Remittance Processing Services, dan

Sentra Layanan Digital.

PT BANK CENTRAL ASIA Tbk.

#### Perihal: Sentralisasi Tindak Lanjut Penanganan Transaksi Remittance ke Halo BCA

|  |  |
| --- | --- |
| Pengantar | Untuk meningkatkan layanan dan efisiensi tindak lanjut transaksi Remittance ke nasabah, maka dilakukan sentralisasi tindak lanjut penanganan transaksi Remittance ke Halo BCA – Biro Digital Services 1 (DSS1). |

|  |  |
| --- | --- |
| Referensi | Surat Edaran ini berpedoman pada:   * PAKAR – Outward Remittance (OR) * PAKAR – Inward Remittance (IR) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Cakupan perubahan | Berikut perubahan terkait dengan adanya sentralisasi tindak lanjut penanganan transaksi Inward Remittance (IR) dan Outward Remittance (OR) ke DSS1.   |  |  | | --- | --- | | **Kondisi Saat Ini** | **Perubahan** | | Apabila terdapat transaksi IR dengan kondisi tertentu\*) yang tidak dapat diproses pengkreditan dananya oleh Biro Remittance Processing Support (RPS), maka RPS akan melakukan konfirmasi data transaksi IR tersebut ke cabang penerima IR untuk kemudian dikonfirmasi ke nasabah penerima IR. | Transaksi IR dengan kondisi tertentu yang tidak dapat diproses pengkreditan dananya oleh RPS akan diinformasikan ke DSS1 agar dapat dikonfirmasi ke nasabah penerima IR. | | Apabila RPS menerima investigasi transaksi OR dari bank koresponden karena transaksi tidak memenuhi kelengkapan data transaksi sehubungan dengan ketentuan hukum atau kebiasaan yang berlaku di bank koresponden, maka RPS akan melakukan konfirmasi data transaksi OR tersebut ke cabang pelaksana OR untuk kemudian dikonfirmasi ke nasabah pengirim OR. | Investigasi transaksi OR karena transaksi tidak memenuhi kelengkapan data transaksi sehubungan dengan ketentuan hukum atau kebiasaan yang berlaku di bank koresponden akan diinformasikan oleh RPS ke DSS1 agar dapat dikonfirmasi ke nasabah pengirim OR. |   Catatan  \*) Transaksi IR dengan kondisi tertentu yang dimaksud adalah IR dengan status repair/non-STP dengan contoh kondisi sebagai berikut.   * Perbedaan nama penerima antara data pada instruksi pembayaran dengan data pada database BCA. * Kondisi beda nama mengacu pada Ketentuan Beda Nama Untuk Transaksi IR, LLG, RTGS Masuk. |

*Bersambung ke halaman berikut*

#### Perihal: Sentralisasi Tindak Lanjut Penanganan Transaksi Remittance ke Halo BCA, sambungan

|  |  |
| --- | --- |
| **Tugas dan tanggung jawab unit kerja** | Tugas dan tanggung jawab unit kerja dalam sentralisasi tindak lanjut penanganan transaksi Remittance. |
| |  |  | | --- | --- | | **Unit Kerja** | **Tugas dan Tanggung Jawab** | | RPS | * Menginformasikan ke DSS1 terkait transaksi IR maupun OR yang perlu dikonfirmasi ke nasabah. * Menentukan tindak lanjut transaksi IR maupun OR sesuai informasi hasil konfirmasi nasabah dari DSS1. | | DSS1 | * Melakukan konfirmasi ke nasabah atas transaksi IR maupun OR berdasarkan informasi yang diperoleh dari RPS. * Menginformasikan hasil konfirmasi dari nasabah atas transaksi IR maupun OR ke RPS. * Monitoring dan memastikan transaksi IR maupun OR yang perlu dikonfirmasi ke nasabah sudah ditindak lanjuti. | | Cabang | Membantu DSS1 menghubungi dan mengkonfirmasi kelengkapan data transaksi OR yang dibutuhkan oleh bank koresponden. | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informasi yang perlu dikonfirmasi ke nasabah** | Informasi yang perlu dikonfirmasi ke nasabah oleh Halo BCA adalah sebagai berikut.   |  |  | | --- | --- | | **Transaksi IR** | **Transaksi OR** | | * Nama nasabah penerima * Nomor rekening nasabah penerima * Nama pengirim * Negara pengirim * Nominal transaksi * Mata uang | Pertanyaan dari bank koresponden terkait kebutuhan kelengkapan data transaksi OR*.* | |

|  |  |
| --- | --- |
| Alur proses tindak lanjut transaksi IR | Alur proses tindak lanjut transaksi IR yang perlu dikonfirmasi ke nasabah oleh DSS1. |

*Bersambung ke halaman berikut*

#### Perihal: Sentralisasi Tindak Lanjut Penanganan Transaksi Remittance ke Halo BCA, sambungan

|  |  |
| --- | --- |
| Alur proses tindak lanjut transaksi IR (sambungan) | Catatan   1. Proses penyelesaian transaksi IR mengikuti ketentuan Pemrosesan Penerimaan Transaksi Inward Remittance (IR) kondisi Non STP. 2. Proses investigasi ke bank koresponden dilakukan melalui Aplikasi CLARIS sesuai dengan ketentuan Penanganan Investigasi Transaksi Remittance. 3. DSS1 perlu melakukan monitoring secara berkala dan memastikan data transaksi IR yang perlu dikonfirmasi ke nasabah sudah ditindak lanjuti sesuai data yang diterima pada myBCA Portal. |

|  |  |
| --- | --- |
| Verifikasi kesesuaian data transaksi IR | Biro RPS perlu melakukan verifikasi kesesuaian data *incoming* MT103 (*Payment Order*) dan data identitas nasabah dengan jawaban konfirmasi dari nasabah yang diinformasikan oleh DSS1. Tindak lanjut dari hasil verifikasi adalah sebagai berikut.   * Jika hasil verifikasi sesuai, maka transaksi IR dapat dikreditkan. * Jika hasil verifikasi tidak sesuai, maka transaksi IR perlu diinvestigasi ke bank koresponden. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kondisi transaksi IR dapat dikreditkan** | Hasil verifikasi dianggap sesuai dan transaksi IR dapat dikreditkan jika memenuhi kondisi berikut.   |  |  | | --- | --- | | **Informasi** | **IR dapat dikreditkan jika hasil konfirmasi nasabah…** | | Nama nasabah pemilik rekening penerima | Sama dengan informasi pada Aplikasi BDS-IDS. | | Nomor rekening nasabah penerima | Sama dengan informasi pada MT103. | | Nama pengirim | Mengandung minimal satu kata yang sama dengan informasi pada MT103. | | Negara pengirim\* | Sama dengan negara bank pengirim atau negara nasabah pengirim pada MT103. | | Nominal transaksi\* | Masih dalam batas toleransi perbedaan nominal sebesar ekuivalen USD 100 dengan informasi pada MT103. | | Mata uang\* | Sama dengan mata uang transaksi atau mata uang rekening penerima pada MT103. |   Catatan  \*) Untuk informasi negara pengirim, nominal transaksi, dan mata uang, setidaknya 2 informasi diantaranya wajib sesuai. |

*Bersambung ke halaman berikut*

#### Perihal: Sentralisasi Tindak Lanjut Penanganan Transaksi Remittance ke Halo BCA, sambungan

|  |  |
| --- | --- |
| Alur proses tindak lanjut transaksi OR | Alur proses tindak lanjut transaksi OR jika terdapat investigasi dari bank koresponden karena tidak memenuhi kelengkapan data transaksi sehubungan dengan ketentuan hukum atau kebiasaan yang berlaku di bank koresponden.    Catatan   1. Proses investigasi ke bank koresponden dilakukan melalui Aplikasi CLARIS sesuai dengan ketentuan Penanganan Investigasi Transaksi Remittance. 2. DSS1 perlu melakukan monitoring secara berkala dan memastikan data transaksi OR yang perlu dikonfirmasi ke nasabah sudah ditindak lanjuti sesuai data yang diterima pada myBCA Portal. |

*Bersambung ke halaman berikut*

#### Perihal: Sentralisasi Tindak Lanjut Penanganan Transaksi Remittance ke Halo BCA, sambungan

|  |  |
| --- | --- |
| Penerimaan dokumen pendukung terkait kelengkapan data transaksi OR | Jika diperlukan, saat DSS1 melakukan konfirmasi kelengkapan data transaksi OR ke nasabah, DSS1 dapat meminta nasabah untuk mengirimkan dokumen yang dibutuhkan oleh bank koresponden ke email Halo BCA.  Catatan   * Biro Halo BCA Services 2 (HBS2) yang menerima email dari nasabah akan meneruskan email tersebut ke DSS1 dan RPS agar dapat dikirimkan ke bank koresponden. * Jika nasabah tidak mengirimkan dokumen yang diminta ke email Halo BCA  2 hari kerja sejak konfirmasi dilakukan, maka DSS1 dapat berkoordinasi dengan cabang untuk tindak lanjut permintaan dokumen tersebut ke nasabah. |

|  |  |
| --- | --- |
| Informasi data transaksi | Informasi terkait data yang perlu dikonfirmasi ke nasabah dapat diakses melalui laman myBCA Portal > Portal > Laporan cabang > Transaksi BO via HaloBCA. |

|  |  |
| --- | --- |
| Service level penanganan transaksi Remittance | Berikut adalah s*ervice level* DSS1 untuk melakukan konfirmasi data transaksi ke nasabah sejak data diterima pada myBCA Portal.   * Untuk konfirmasi transaksi IR adalah 2 hari kerja. * Untuk konfirmasi transaksi OR mengikuti batas waktu (*cut off time*) dari bank koresponden. Apabila bank koresponden tidak menginformasikan batas waktu (*cut off time*), maka *service level* adalah 5 hari kerja. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Update dan/atau akses | Dengan dikeluarkannya ketentuan ini, maka dokumen terkait dapat diakses pada:   |  |  | | --- | --- | | **PAKAR/Database** | **Keterangan** | | PAKAR | Perubahan artikel:   * Inward Remittance (IR) * Outward Remittance (OR) | |

|  |
| --- |
| Ketentuan ini berlaku mulai tanggal |

|  |
| --- |
| **OPERATION STRATEGY & DEVELOPMENT GROUP** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUSANWATI |  | FIFIE DARMAWAN |
| Head of Exp Design – Consumer and Wholesale Banking |  | Head of Exp Design – Wholesale & Corporate Banking |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tembusan: | | |
| * DAI * DPP | * MRK * DIB | * DCP |

ZMT.ssic/