



**IBIK**

# **CUSTOMER SERVICE**



# Customer Service (CS)

**Unit kerja yang berada di barisan terdepan (Front Office) dalam kegiatan operasional Bank yang bertugas melayani nasabah dalam hal produk dan jasa perbankan.**

## **Tugas dan tanggung jawab Customer Service:**

- 1) Menerima nasabah (baik langsung maupun melalui telepon) dengan baik, ramah, sopan, dan senyuman sesuai dengan “standard greeting” yang ditetapkan oleh Bank.
- 2) Memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank.
- 3) Memeriksa kelengkapan data dan memastikan kebenaran dokumen nasabah, serta menindak lanjuti apabila ada data dan dokumen yang belum lengkap atau tidak jelas. Selanjutnya melakukan proses pengkinian data nasabah apabila diperlukan.
- 4) Membantu nasabah dalam hal tabungan, deposit, giro, cek, dan pelayanan produk Bank lainnya.
- 5) Waspada terhadap nasabah yang masuk DHN (Daftar Hitam Nasional).
- 6) Berupaya menindak lanjuti dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. Jika perlu berkoordinasi dengan unit kerja/bagian terkait lainnya.
- 7) Melakukan penataan dan penyimpanan dokumen fisik nasabah dengan baik dan teratur.
- 8) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah, serta menjaga citra positif Bank.



# RULES OF SERVICES (CS BANK)

## DO!

- ✓ Menyapa Nasabah
- ✓ Menanyakan Kebutuhan
- ✓ Menegaskan Kembali
- ✓ Memperkenalkan Produk
- ✓ Menjelaskan Karakteristik Produk
- ✓ Memberi Waktu Nasabah untuk Memutuskan
- ✓ Menawarkan Produk dan Jasa Lainnya
- ✓ Meminta dan Men-cek Data Nasabah
- ✓ Memberi Salam Penutup dan Ucapan Terima Kasih
- ✓ Dsb.

## DON'T!!

- ✗ Menyalahkan nasabah
- ✗ Marah kepada nasabah
- ✗ Menggunakan bahasa "gaul" atau kasar
- ✗ Ber-asumsi terhadap data nasabah
- ✗ Memalsukan data nasabah
- ✗ Menjelaskan hanya sebagian informasi
- ✗ Dsb.

## NOT SURE?

- Bertanya kepada Supervisor anda apabila ada sesuatu yang tidak jelas, tidak yakin, atau membutuhkan keputusan atasan.
- Hubungi unit kerja/bagian terkait lainnya apabila dibutuhkan.



# CUSTOMER INFORMATION FILE (CIF)

- CIF adalah nomor unik registrasi nasabah Bank yang digunakan sebagai identifikasi yang isinya memuat data pribadi, data keuangan nasabah, data produk-produk Bank yang dimiliki nasabah, history nasabah, dan data-data terkait lainnya.
- Setiap nasabah hanya boleh memiliki satu nomor CIF, tetapi boleh memiliki lebih dari satu rekening. Biasanya nasabah tidak mengetahui nomor CIF yang dimilikinya.
- Untuk rekening “joint account dan QQ” harus membuat CIF sendiri.
- Setelah nasabah memiliki CIF, maka nasabah bisa menggunakan produk-produk Bank, seperti tabungan, giro, deposito, kredit, dsb.
- ***Praktek pembuatan CIF → Lihat modul Praktikum Bank Konvensional!***



# TABUNGAN

- Merupakan rekening tabungan yang hanya ditujukan kepada nasabah atas nama perorangan saja. Tabungan bisa dalam mata uang Rupiah atau valuta asing.
- Rekening tabungan **QQ** adalah rekening yang dibuka untuk nasabah yang masih berusia di bawah 17 tahun atau belum bisa bertindak secara hukum. Sehingga rekening harus dibawah perwalian orang tua.
  - 1) Nama pemilik rekening menggunakan penghubung “QQ”. Contoh: Budi QQ Riri (Budi = orang tua, Riri = anak).
  - 2) Transaksi harus didampingi oleh orang tua, tujuan lain dari tabungan QQ adalah meng-edukasi anak mengenai menabung di Bank.



# TABUNGAN

- Rekening tabungan ***join account*** adalah rekening yang dibuka atas nama 2 orang atau lebih.
  - 1) Nama pemilik rekening menggunakan penghubung “*and/dan*” atau “*or/atau*”. Contoh: Budi and Santi; Budi atau Santi.
  - 2) “*and/dan*” artinya setiap transaksi membutuhkan tanda tangan seluruh pemilik rekening. Selain itu, pembukaan dan penutupan rekening membutuhkan persetujuan semua pemilik rekening.
  - 3) “*or/atau*” artinya setiap transaksi membutuhkan salah satu tanda tangan pemilik rekening. Selain itu, pembukaan dan penutupan rekening membutuhkan persetujuan salah satu pemilik rekening.



## GIRO

- Giro merupakan rekening yang dapat ditujukan kepada nasabah atas nama perorangan dan nasabah atas nama perusahaan/korporasi/badan hukum/badan usaha.
- Giro bisa dalam mata uang Rupiah atau valuta asing. Sifat Giro adalah hanya bisa ditransaksikan (penarikan, pindah buku, transfer) menggunakan Cek, Bilyet Giro, atau media tertentu lainnya.
- Rekening giro bisa menggunakan *joint account*.



## GIRO

- Untuk perusahaan/korporasi/badan hukum/badan usaha, pembukaan rekening giro wajib melampirkan NIB (Nomor Izin Berusaha) dan NPWP, serta informasi AD-ART perusahaan.
- Untuk perusahaan/korporasi/badan hukum/badan usaha, wajib memberikan specimen tanda tangan (boleh lebih dari 1 orang) dari orang yang memiliki kuasa melakukan transaksi dan specimen cap perusahaan.
- Specimen tanda tangan dan cap perusahaan digunakan oleh pegawai bank untuk melakukan verifikasi tanda tangan dan cap perusahaan di cek, bilyet giro, formulir transaksi, dsb.



# DEPOSITO

- Deposito merupakan rekening yang dapat ditujukan kepada nasabah atas nama perorangan dan nasabah atas nama perusahaan/korporasi/badan hukum/badan usaha.
- Deposito bisa dalam mata uang Rupiah atau valuta asing. Deposito sifatnya berjangka (1 hari s/d 24 bulan) dan selama belum jatuh tempo, nasabah tidak bisa menarik uangnya.
- Jika nasabah ingin menarik uang sebelum deposito jatuh tempo, maka disebut sebagai "*break deposito*" dan umumnya nasabah dikenakan penalty (denda, bunga dibayarkan sebagian, bunga tidak dibayarkan sama sekali, dsb...tergantung kebijakan bank masing-masing).



# DEPOSITO

- Untuk perusahaan/korporasi/badan hukum/badan usaha, pembukaan deposito wajib melampirkan NIB (Nomor Izin Berusaha) dan NPW, serta informasi AD-ART perusahaan.
- Sebagai tanda bukti kepemilikan deposito, Bank memberikan bilyet deposito kepada nasabah.
- Deposito bisa menggunakan *joint account*.



# DEPOSITO

Suku Bunga Deposito pasti lebih besar dari bunga tabungan dan bunga giro.

Jangka Waktu	Tiering Saldo			
	< 100 juta	≥ 100 juta s/d < 1 miliar	≥ 1 miliar s/d < 5 miliar	≥ 5 miliar
1 Bulan	4.25%	4.25%	4,50%	4,50%
2 Bulan	4.75%	6.00%	7.00%	7.50%
3 Bulan	6.00%	6.00%	7.00%	7.50%
6 Bulan	6.00%	6.25%	7.00%	7.50%
12 Bulan	6.00%	6.25%	6.50%	6.50%
18 Bulan	6.25%	6.50%	6.75%	6.75%
24 Bulan	6.50%	6.75%	7.00%	7.00%



# DEPOSITO

- Beberapa karakteristik Deposito lainnya:
  - *One time* Deposito → pada saat jatuh tempo dana (pokok) + bunga akan dikreditkan ke rekening nasabah.
  - *Automatic Roll Over (ARO)* → pada saat jatuh tempo maka dana (pokok) deposito diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu yang sama, namun suku bunganya mengikuti suku bunga terbaru di Bank tersebut. Bunga deposito dikreditkan ke rekening nasabah.
  - *Automatic Roll Over Plus (ARO-P)* → pada saat jatuh tempo maka dana (pokok) deposito diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu yang sama, namun suku bunganya mengikuti suku bunga terbaru di Bank tersebut. Bunga deposito ditambahkan ke dana deposito selanjutnya.



## CEK (CHEQUE)

- Cek adalah perintah tidak bersyarat dari nasabah kepada bank penyimpan dana untuk membayar atau bertransaksi suatu jumlah tertentu pada saat diunjukkan.
- Cek berlaku prinsip umum sebagai berikut:
  - 1) Sebagai sarana perintah pembayaran tunai atau pemindahbukuan.
  - 2) Dapat dipindah tangankan.
  - 3) Diterbitkan dalam mata uang Rupiah.
- *Praktek penulisan Cek dan Bilyet Giro → Lihat modul Praktikum Bank Konvensional!*



# CEK (CHEQUE)

 <b>BANK MONAS</b>	<b>CEK No.</b> 000001 ....., .....
Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada .....	atau pembawa*)
uang sejumlah rupiah (dalam huruf) .....	<b>Rp.</b> .....
..... .....	
*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk dibavarkan hanya kepada nasabah yang namanya tercantum dalam cek	
Tanda tangan (dan cap perusahaan) (jangan melewati garis batas ini)	



# CEK (CHEQUE)

➤ Beberapa jenis Cek yang masih digunakan:

- 1) **Cek Atas Nama (Aan Order)** → Cek yang mencantumkan nama penerima dana. Bank Tertarik akan melakukan pembayaran hanya kepada nama yang tertera pada Cek tersebut.
- 2) **Cek Atas Unjuk/Pembawa (Aan Tonder)** → Cek yang tidak mencantumkan nama penerima dana. Bank Tertarik akan melakukan pembayaran kepada siapa saja yang membawa Cek tersebut dan mengunjukan kepada Bank Tertarik.
- 3) **Cek Silang (Cek Bersilang)** → Cek yang membatasi orang-orang dan/atau bank tertentu yang dapat menerima pembayaran atas Cek tersebut dengan menyilang Cek pada posisi kiri atas lembar Cek.
- 4) **Cek Perhitungan** → membatasi pembayaran Cek hanya secara pemindahbukuan. Pembatasan pembayaran Cek dilakukan dengan menulis pada halaman depan Cek dengan arah miring, “untuk dimasukkan ke dalam rekening” atau pernyataan sejenis.



## CEK (CHEQUE)

- **Penarik** → Orang atau badan pemilik Rekening Giro atau fasilitas Rekening Khusus yang menerbitkan Cek.
- **Bank Tertarik** → Bank yang diperintahkan oleh Penarik untuk melakukan pembayaran atau pemindahbukuan sejumlah dana dengan menggunakan Cek.
- **Pemegang** → Orang atau badan yang berhak memperoleh pembayaran atau pemindahbukuan dana dari Bank Tertarik.
- **Tanggal Penarikan** → Tanggal yang tercantum pada Cek dan merupakan tanggal diterbitkannya Cek.



# CEK ATAS NAMA



**BANK MONAS**

CEK No. 000001  
Jakarta, 15 April 2018

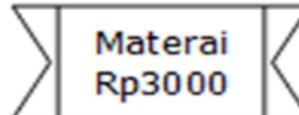
Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada *Ani Santika* ..... atau pembawa\*)

uang sejumlah rupiah (dalam huruf) ..... *Seratus Lima Puluh Juta Rupiah* .....

**Rp.150.000.000,00**

**9876543210**

**Badu Saputra**



*Badu Saputra*

***Badu Saputra***

Tanda tangan (dan cap perusahaan)  
(jangan melewati garis batas ini)

\*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk  
dibavarkan hanya kepada nasabah yang namanya tercantum dalam cek

Note: kata "atau pembawa" harus dicoret, jika tidak maka akan dianggap Cek Atas Unjuk oleh Bank



# CEK ATAS UNJUK



**BANK MONAS**

CEK No. 000001  
*Jakarta, 15 April 2018*

Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada ..... atau pembawa\*)

uang sejumlah rupiah (dalam huruf) ..... ***Seratus Lima Puluh Juta Rupiah***

**Rp.150.000.000,00**

9876543210  
.....  
**Badu Saputra**



*Badu Saputra*

**Badu Saputra**

\*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk  
dibavarkan hanya kepada nasabah yang namanya tercantum dalam cek

Tanda tangan (dan cap perusahaan)  
(jangan melewati garis batas ini)



# CEK SILANG (UMUM)

 <b>BANK MONAS</b>	<b>CEK No. 000001</b> <i>Jakarta, 15 April 2018</i>
Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada.....	<i>Ani Santika</i> ..... atau pembawa*)
uang sejumlah rupiah (dalam huruf) .....	<i>Seratus Lima Puluh Juta Rupiah</i>
.....	<b>Rp.150.000.000,00</b>
<b>9876543210</b> ..... <b>Badu Saputra</b> .....	
*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk dibavarkan hanya kepada nasabah dan namanya tercantum dalam cek	
Tanda tangan (dan cap perusahaan) (jangan melewati garis batas ini)	
 <b>Badu Saputra</b>	

Note:



# CEK SILANG (KHUSUS)

 <b>BANK MONAS</b>		CEK No. 000001 Jakarta, 15 April 2018
Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada.....		
..... <i>Ani Santika</i> ..... atau pembawa*)		
..... uang sejumlah rupiah (dalam huruf) .....		
<i>Seratus Lima Puluh Juta Rupiah</i>		
.....		
<b>9876543210</b>		
<b>Badu Saputra</b>		
		
*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk dibavarkan hanya kepada nasabah yang namanya tercantum dalam cek		
<i>Badu Saputra</i> <b>Badu Saputra</b> Tanda tangan (dan cap perusahaan) (jangan melewati garis batas ini)		

Note:



## CEK PERHITUNGAN

CEK No. 000001  
Jakarta, 15 April 2018

Atas penyerahan Cek ini bayarlah kepada .....  
uang sejumlah rupiah (dalam huruf) .....  
.....

*Ani Santika* ..... atau pembawa\*)

*Seratus Lima Puluh Juta Rupiah* .....  
.....

**Rp.150.000.000,00**

9876543210  
.....  
**Badu Saputra** .....

Materai  
Rp3000

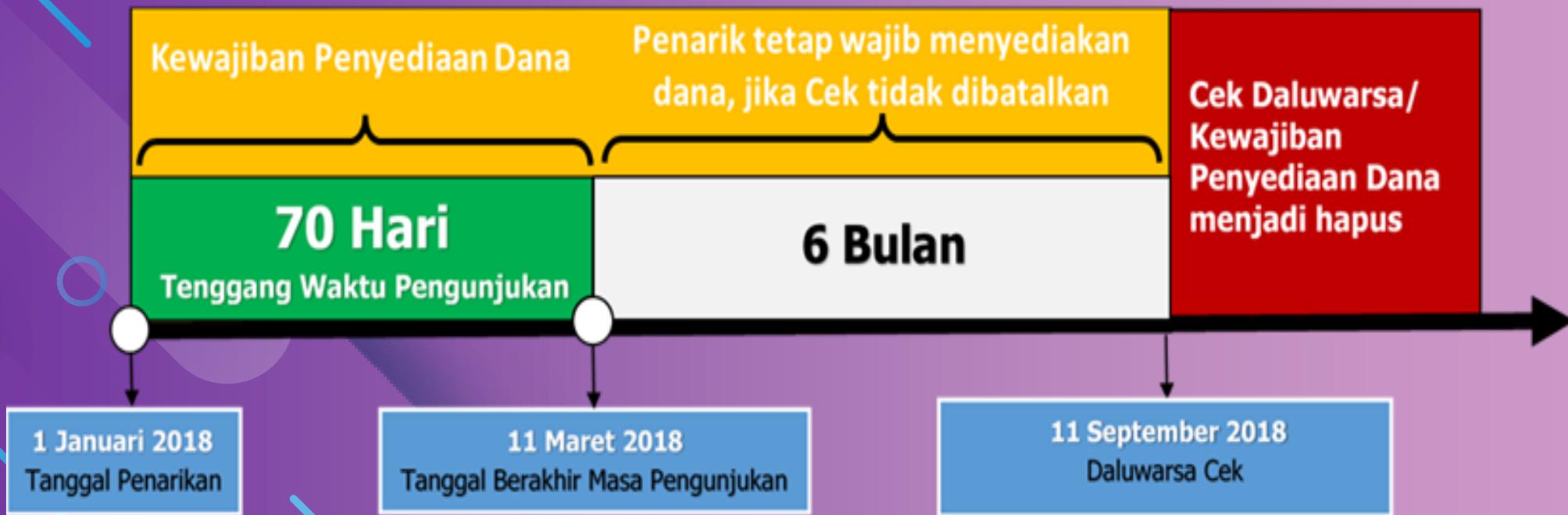
*Badusaputra*  
**Badu Saputra**

\*) coret kata-kata "atau pembawa" apabila cek dimaksudkan untuk  
dibavarkan hanva kepada nasabah vanu namanya tercantum dalam cek

### Note:



# TENGGANG WAKTU CEK (CHEQUE)





# PENGALIHAN CEK (CHEQUE)

- Cek sebagai surat berharga atau negotiable instrument dapat dialihkan kepada pihak lain. Pengalihan Cek Atas Unjuk/Pembawa dialihkan dengan cara penyerahan Cek secara fisik dari tangan ke tangan.
- Pengalihan Cek Atas Nama dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:
  1. Cek Atas Nama dengan atau tanpa klausula yang tegas “kepada tertunjuk” dialihkan dengan cara endosemen.
  2. Cek Atas Nama dengan klausula “tidak kepada tertunjuk” (Cek Rekta), hanya dapat dialihkan dengan cara menerbitkan akta cessie . (Cessie adalah pengalihan hak berdasarkan Pasal 613 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata)



# PENGALIHAN CEK (CHEQUE)

- Endosemen dilakukan dengan:
  1. Membubuhkan tanda tangan dengan mencantumkan nama pihak yang diendosemenkan (endosemen biasa).
  2. Membubuhkan tanda tangan tanpa mencantumkan nama pihak yang diendosemenkan (endosemen blangko).
- Dengan dialihkannya Cek, maka seluruh hak atas pembayaran Cek tersebut dialihkan kepada Pemegang baru.



# PEMBATALAN DAN PEMBLOKIRAN CEK (CHEQUE)

- Penarik tidak dapat membatalkan Cek selama Tenggang Waktu Pengunjukan. Pembatalan Cek hanya dapat dilakukan setelah Tenggang Waktu Pengunjukan Cek berakhir.
- Pembatalan Cek hanya dapat dilakukan oleh Penarik dengan cara menyampaikan surat permohonan pembatalan Cek kepada Bank Tertarik secara tertulis, yang paling sedikit memuat informasi nomor Cek, Tanggal Penarikan Cek, nilai nominal Cek, dan tanggal mulai berlakunya pembatalan. Pada surat tersebut juga dilampirkan fotokopi identitas diri Pemilik Rekening.
- Penarik dapat mengajukan permintaan pemblokiran pembayaran Cek dengan alasan hilang atau dicuri.



## PEMBATALAN DAN PEMBLOKIRAN CEK (CHEQUE)

- Untuk pemblokiran Cek hilang, Bank Tertarik melakukan pemblokiran Cek berdasarkan surat permintaan pemblokiran Cek dari Penarik, yang disertai dengan surat asli keterangan dari Kepolisian.
- Untuk pemblokiran Cek karena Penarik diduga terkait dengan tindak pidana, Bank Tertarik melakukan pemblokiran Cek berdasarkan surat dari instansi yang berwenang.



## BILYET GIRO

- Bilyet Giro adalah surat perintah dari Penarik kepada Bank Tertarik untuk melakukan pemindahbukuan sejumlah dana kepada rekening Penerima.
- Dalam penggunaan Bilyet Giro berlaku prinsip umum sebagai berikut:
  1. Sebagai sarana perintah pemindahbukuan.
  2. Tidak dapat dipindah tangankan.
  3. Diterbitkan dalam mata uang Rupiah.
  4. Ditulis dalam Bahasa Indonesia.
- Ketentuan terakhir nominal dibatasi hingga 500 juta Rupiah.



# BILYET GIRO

TAMPAK DEPAN

**BANK MONAS**

BILYET GIRO No. 000001

Diminta kepada Saudara supaya pada tanggal ..... memindahkan dana atas beban rekening kami sejumlah Rp ..... \*)

untuk untung rekening nomor ..... atas nama ..... Pada Bank .....

.....

.....

\*) nominal dalam huruf

Tanda tangan (dan cap perusahaan)  
(jangan melewati garis batas ini)

TAMPAK BELAKANG

**Bilyet Giro:**

1. Tidak dapat dibatalkan dan tidak dapat dipindah tangankan.
2. Diterbitkan dalam mata uang Rupiah.
3. Tidak dapat ditarik tunai.
4. Hanya dapat ditagihkan ke Bank sejak Tanggal Efektif.
5. Wajib diisi lengkap sejak diterbitkan.
6. Tanggal Efektif harus berada dalam masa berlaku Bilyet Giro.
7. Masa berlaku Bilyet Giro 70 (tujuh puluh) hari sejak Tanggal Penarikan.
8. Tunduk pada ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia.
9. Maksimal 3 (tiga) kali koreksi.



# BILYET GIRO

**BILYET GIRO** No. 000001  
Jakarta, 15 April 2018

1 Nama dan Nomor Bilyet Giro

2 Nama Bank Tertarik

3 Perintah yang jelas dan tanpa syarat untuk memindahkan dana

4 Nama dan nomor rekening Penerima

5 Nama Bank Penerima

6 Jumlah dana dalam angka dan huruf

7 Tanggal Penarikan

8 Tanggal Efektif

9 Nama jelas Penarik

10 Tanda tangan Penarik

**BANK MONAS**

Diminta kepada Saudara supaya pada tanggal 21 April 2018 memindahkan dana atas beban rekening kami sejumlah Rp 150.000.000,00 Seratus Lima Puluh Juta Rupiah. (\*)

untuk untung rekening nomor 123456789 atas nama Ani Santika Pada Bank Jaya

9876543210

Budu Saputra

(\*) nominal dalam huruf

Tanda tangan (dan cap perusahaan)  
(jangan melewati garis batas ini)

*Budu Saputra*

*Budu Saputra*

Diisi oleh Bank Tertarik

Diisi oleh Penarik

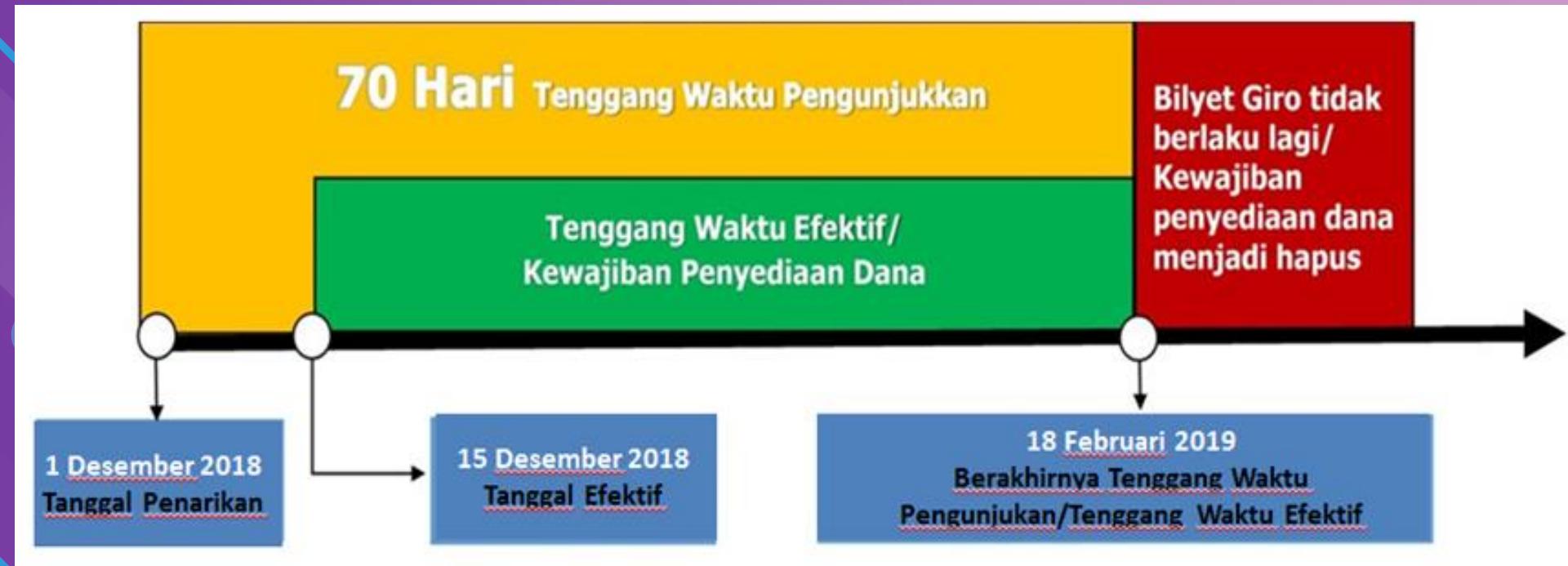


## BILYET GIRO

- Penarik → Pemilik Rekening Giro yang menerbitkan Bilyet Giro.
- Bank Tertarik → Bank yang diperintahkan oleh Penarik untuk melakukan pemindahbukuan sejumlah dana dengan menggunakan Bilyet Giro.
- Penerima → Pemilik rekening yang disebutkan namanya dalam Bilyet Giro untuk menerima sejumlah dana.
- Bank Penerima → Bank yang menatausahakan rekening Penerima.
- Tanggal Penarikan → Tanggal yang tercantum pada Bilyet Giro dan merupakan tanggal diterbitkannya Bilyet Giro.
- Tanggal Efektif → Tanggal yang tercantum pada Bilyet Giro dan merupakan tanggal mulai berlakunya perintah pemindahbukuan.



# TENGGANG WAKTU BILYET GIRO





# TENGGANG WAKTU BILYET GIRO

- Tenggang Waktu Pengunjukan → Jangka waktu berlakunya Bilyet Giro
- Tenggang Waktu Efektif → Jangka waktu yang disediakan oleh Penarik kepada Penerima untuk meminta pelaksanaan perintah dalam Bilyet Giro kepada Bank Tertarik.
- Tanggal Penarikan → Tanggal yang tercantum pada Bilyet Giro dan merupakan tanggal diterbitkannya Bilyet Giro.
- Tanggal Efektif → Tanggal yang tercantum pada Bilyet Giro dan merupakan tanggal mulai berlakunya perintah pemindahbukuan.



## KOREKSI BILYET GIRO

- Dalam hal terdapat kesalahan penulisan dalam Bilyet Giro, Penarik harus melakukan koreksi.
- Setiap koreksi harus ditandatangani oleh Penarik di tempat kosong yang terdekat dengan tulisan yang dikoreksi.
- Koreksi kesalahan penulisan dalam Bilyet Giro oleh Penarik dilakukan paling banyak 3 kali.
- Tanda tangan dan stempel perusahaan tidak dapat dikoreksi.



# KOREKSI BILYET GIRO



BILYET GIRO No.000001  
Jakarta, 15 April 2018

Diminta kepada Saudara supaya pada tanggal **21 Baduaputra** **17 April 2018** memindahkan dana atas beban

rekkening kami sejumlah Rp **150.000.000,00** ..... *Seratus Lima Puluh Juta Rupiah* .....\*)

untuk untung rekening nomor **123456789** atas nama **Anny Cantika** **Badu Saputra** pada Bank **Jaya** .....  
**Badu Saputra** **Anny Cantika** **Badu Saputra**

**9876543210**

**Badu Saputra**

\*) nominal dalam huruf

*Badu Saputra*

**Badu Saputra**

Tanda tangan basah dan  
nama jelas Penarik<sup>3)</sup>  
(jangan melewati garis batas ini)



# KOREKSI BILYET GIRO



BILYET GIRO No.000001  
Jakarta, 15 April 2018

Diminta kepada Saudara supaya pada tanggal **21 Baladapulta**  
**17 April 2018** memindahkan dana atas beban  
rekening kami sejumlah Rp **250.500.000,00**  
untuk untung rekening nomor **123456789** atas nama **Anny Cantika** pada Bank **Jaya**

**9876543210**

**Badu Saputra**

\*) nominal dalam huruf

*Badu Saputra*  
**Badu Saputra**

Tanda tangan basah dan  
nama jelas Penarik <sup>3)</sup>  
(jangan melewati garis batas ini)



## PEMBATALAN DAN PEMBLOKIRAN BILYET GIRO

- Penarik tidak dapat membatalkan Bilyet Giro selama Tenggang Waktu Pengunjukan.
- Penarik dapat mengajukan permohonan pemblokiran pembayaran Bilyet Giro dengan alasan tertentu selama Tenggang Waktu Pengunjukan.
- Jika Bilyet Giro hilang atau dicuri, surat permohonan pemblokiran wajib disertai dengan surat keterangan dari Kepolisian.
- Jika Bilyet Giro rusak, surat permohonan pemblokiran disertai dengan Bilyet Giro yang rusak.



# PERBEDAAN CEK DAN BILYET GIRO

Keterangan	Cek	Bilyet Giro
Mekanisme Pembayaran	Tunai atau Pemindahbukuan	Pemindahbukuan
Tenggang Waktu Pengunjukan	70 hari + 6 bulan sejak Tanggal Penarikan	70 hari sejak Tanggal Penarikan
Kewajiban Penyediaan Dana	Mulai Tanggal Penarikan sampai dengan masa berlaku Cek berakhir	Mulai Tanggal Efektif sampai dengan masa berlaku Bilyet Giro
Pengalihan Kepemilikan	Kepemilikan Cek dapat dialihkan	Kepemilikan Bilyet Giro tidak dapat dialihkan
Dasar Hukum	KUHD	Peraturan Bank Indonesia



## VERIFIKASI CEK DAN BILYET GIRO

- Ketika pembawa cek atau bilyet giro datang ke Bank untuk mencairkan, maka pihak Bank akan melakukan pemeriksaan fisik apakah cek atau bilyet giro tersebut asli/tidak.
- Pemeriksaan dilakukan dibawah lampu sinar UV. Cek dan bilyet giro sifatnya seperti uang kertas yang dapat diperiksa keasliannya di bawah lampu sinar UV, dan jenis kertas yang digunakan dalam pembuatan cek dan bilyet giro berbeda dengan kertas pada umumnya, maka apabila cek atau bilyet giro tersebut palsu dapat dibedakan salah satunya dengan melihat kualitas kertas yang digunakan.



## VERIFIKASI CEK DAN BILYET GIRO

- Setelah melakukan pemeriksaan fisik, maka pihak Bank akan melakukan konfirmasi terlebih dahulu dengan pemilik rekening biasanya melalui telepon. Bank akan menanyakan kepada pemilik rekening apakah benar mengeluarkan cek atau bilyet giro ditujukan kemana dengan nominal berapa.
- Apabila proses konfirmasi berjalan dengan lancar, maka cek atau bilyet giro tersebut dapat segera diproses (proses konfirmasi pada setiap Bank tentunya akan berbeda-beda, semua tergantung kepada kebijakan masing-masing).



# DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- Cek dan/atau Bilyet Giro kosong adalah Cek dan/atau BG yang diunjukkan oleh pembawa/pemegang dan ditolak pembayaran atau pemindahbukunya oleh Bank Tertarik dengan alasan dana di rekening Giro tidak mencukupi.
- Daftar Hitam Individual Bank (DHIB) adalah daftar yang dibuat dan ditetapkan oleh Bank yang mencantumkan data penarik Cek dan/atau Bilyet Giro kosong.
- Daftar Hitam Nasional (DHN) adalah daftar yang merupakan kumpulan DHIB yang berada di Bank Indonesia yang dapat diakses oleh seluruh Bank di Indonesia.



## DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- Surat Pemberitahuan (SP) merupakan surat pemberitahuan bahwa telah terjadi penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong, dan pemilik rekening Giro diinformasikan bahwa Bank akan melakukan:
  1. Pembekuan hak penggunaan Cek dan/atau Bilyet Giro.
  2. Pencantuman identitas pemilik rekening dalam DHN.
  3. Penutupan rekening Giro apabila pemilik rekening melakukan lagi penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong setelah dicantumkan dalam DHN.



# DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

➤ Surat Pemberitahuan (SP) terdiri dari:

✓ **SP I**

→ dikenakan kepada pemilik rekening yang melakukan penarikan 1 (satu) lembar Cek atau Bilyet Giro kosong dan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sebelumnya tidak pernah melakukan penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong.



# DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- ✓ **SP II**
- ✓ → dikenakan kepada pemilik rekening yang melakukan penarikan **kembali** 1 (satu) lembar Cek atau Bilyet Giro kosong yang **berbeda** dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sejak penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong pertama.
- ✓ → dikenakan kepada pemilik rekening yang melakukan penarikan 2 (dua) lembar Cek atau Bilyet Giro kosong pada hari yang sama, atau dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sebelumnya tidak pernah melakukan penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong.



# DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- ✓ **SP III dan SPP (Surat Pemberitahuan Pembekuan)**
- ✓ → dikenakan kepada pemilik rekening yang melakukan penarikan 2 (dua) lembar Cek atau Bilyet Giro kosong yang **berbeda** pada hari yang sama dalam jangka waktu 6 (enam) bulan setelah SP I.
- ✓ → dikenakan kepada pemilik rekening yang melakukan 3 (tiga) lembar penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong yang **berbeda** pada hari yang sama atau 1 (satu) lembar dengan nominal Rp. 500 juta atau lebih.



# DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- ✓ **SP III dan SPP (Surat Pemberitahuan Pembekuan)**
- ✓ → SPP merupakan surat pemberitahuan pembekuan rekening oleh Bank karena telah SP III atau identitas pemilik rekening telah dicantumkan dalam DHN oleh Bank lain.
- ✓ → SPP wajib disampaikan paling lambat 14 hari kerja sejak tanggal penarikan yang menyebabkan dicantumkan dalam DHN.



## PEMBATALAN DAN REHABILITASI DAFTAR HITAM NASIONAL (DHN)

- Pembatalan penolakan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong dapat dilakukan apabila:
  - ✓ Bank melakukan kesalahan administrasi
  - ✓ Bank telah menerima bukti penyelesaian kewajiban atas penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja.
  - ✓ Terdapat keputusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum.
  - ✓ Terdapat keadaan darurat, misal bencana alam, kerusuhan, dsb.
- ✓ Pembatalan dilakukan dengan mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia (BI) secara tertulis.



# VIDEO CUSTOMER SERVICE

SKILL CUSTOMER SERVICE | ALUR LAYANAN PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN  
(New Cif / New Customer ) E- FORM – YouTube  
<https://www.youtube.com/watch?v=3YKSR45mj2M>

Skill Customer Service | Handling Complain | Tahapan Penanganan Komplain – YouTube  
[https://www.youtube.com/watch?v=uq\\_dyOW-riM](https://www.youtube.com/watch?v=uq_dyOW-riM)



**IBIK**

**TERIMA KASIH**

Topik Perkuliahan