# Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) Versi Umum

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Nama Penerbit | : | PT Bank Mestika Dharma Tbk (Bank Mestika) | Jenis Produk | : | *Virtual Account* |
| Nama Produk | : | *Virtual Account* | Deskripsi Produk | : | Layanan identifikasi penerimaan pembayaran tagihan dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam rekonsiliasi transaksi. |
| Mata Uang | : | - | | | |

## Fitur Utama *Virtual Account*

1. Penerimaan pembayaran tagihan Pelanggan kepada Nasabah Pemilik Rekening yang dilakukan secara berkala hingga batas waktu tertentu dengan tujuan untuk memudahkan identifikasi transaksi, rekonsiliasi transaksi yang mudah dan cepat, mengefisiensi waktu, dan informasi transaksi dapat diperoleh secara real time.
2. Pembayaran *Virtual Account* dapat berupa:
   - *Full Payment* adalah jenis pembayaran dengan sejumlah nominal sesuai tagihan yang telah ditentukan.
   - *Partial Payment* adalah jenis pembayaran dengan nilai minimal nominal yang telah ditentukan.
3. Pembayaran *Virtual Account* dapat dilakukan melalui *channel* Bank Mestika (ATM, *Internet Banking* , *Mobile Banking, dan* MiND by Bank Mestika*)* dan transfer dari Bank lain.

## Biaya

| | | |
|---|---|---|
| Biaya Meterai | : | Rp10.000,- per lembar |

## Manfaat

1. Informasi transaksi *real time.*
2. Identifikasi kiriman dana dari Pelanggan mudah dan cepat.
3. Laporan data transaksi dapat diakses secara *online.*
4. Efisiensi dan efektifitas dalam melakukan pekerjaan administrasi bulanan.
5. Bebas biaya untuk semua *channel* pembayaran melalui Bank Mestika.
6. Bebas biaya administrasi tambahan untuk Layanan *Virtual Account.*

## Risiko

1. Kesalahan pengisian nomor *Virtual Account* dan/atau nomor *Virtual Account* yang tidak terdaftar sehingga transaksi ditolak.
2. Bank akan menolak transaksi *Full Payment* Pelanggan jika nominal yang dibayarkan tidak sesuai dengan tagihan yang ditentukan.
3. Bank akan menolak transaksi *Partial Payment* Pelanggan jika nominal yang dibayarkan di bawah minimum pembayaran dan/atau nominal tagihan yang ditentukan.
4. Bank berhak menolak/ membatalkan/ memblokir/ menunda transaksi serta mengakhiri layanan *Virtual Account* dari Nasabah Pemilik Rekening terkait apabila atas dasar catatan/ informasi yang ada pada Bank Mestika, Nasabah Pemilik Rekening terkait diketahui dan/atau patut diduga telah menyalahgunakan penggunaan layanan *Virtual Account* seperti untuk investasi ilegal, penipuan, perjudian, narkotika, dan Tindak Pidana Asal lainnya terkait Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU), Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT) dan/atau Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal (PPSPM) atau aktivitas lainnya yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Nasabah Pemilik Rekening terkait wajib memberitahukan kepada Pelanggan mengenai penutupan layanan *Virtual Account* tersebut.

## Persyaratan dan tata cara

**Syarat dan ketentuan :**

1. Nasabah Pemilik Rekening wajib memiliki rekening di Bank Mestika atas nama Badan Usaha.
2. Nasabah Pemilik Rekening wajib menginformasikan data-data yang dibutuhkan oleh Bank serta menandatangani Formulir Aplikasi *Virtual Account* .
3. Nasabah Pemilik Rekening bersedia mendaftarkan alamat *e-mail* kepada Bank sebagai sarana komunikasi tertulis.
4. Pelanggan tidak harus memiliki rekening Bank Mestika.
5. Jumlah saldo minimum adalah sebesar Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) dan akan diblokir selama Layanan *Virtual Account* masih aktif.
6. Batas minimum pembayaran *Virtual Account* adalah Rp1,- (satu rupiah).

**Pengaduan dalam Pemanfaatan Produk dan Layanan Bank :**

Nasabah berhak mendapatkan advokasi, pelindungan, dan upaya penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa Nasabah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap pengaduan dalam pemanfaatan produk Bank Mestika yang diajukan oleh Nasabah dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu melalui tatap muka, telepon, surat cetak, surat elektronik dan layanan konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK), namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media massa.

Nasabah dapat menghubungi MestikaCall 14083, melalui *e-mail* customer.care@bankmestika.co.id, *website* www.bankmestika.co.id atau mengunjungi kantor Bank Mestika terdekat untuk informasi, mengajukan permintaan, dan/ atau mengajukan pengaduan.

Nasabah menyampaikan pengaduan kepada Bank Mestika dengan memberikan informasi paling sedikit terdiri dari:

a. Nama
b. Nomor Rekening
c. Deskripsi Pengaduan

Jika Nasabah melakukan pengaduan secara tertulis, maka Nasabah wajib menyertakan bukti yang mendukung pengaduan tersebut apabila diperlukan oleh Bank Mestika.

Dalam hal tidak terdapat kesepakatan hasil penanganan pengaduan antara Nasabah dengan Bank Mestika maka Nasabah dapat:

a. Menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Sektor Keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai kewenangan masing-masing, atau;
b. Mengajukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga atau Badan Penyelesaian Sengketa yang mendapat persetujuan dari Otoritas Sektor Keuangan atau kepada Pengadilan.

## Informasi tambahan

1. Setelah Formulir Aplikasi *Virtual Account* ditandatangani oleh Nasabah Pemilik Rekening, maka Bank akan memberikan akses jaringan *Virtual Private Network* (VPN) agar Nasabah Pemilik Rekening dapat mengakses aplikasi VA *Web Access* Mestika.
2. Pembukaan dan Penutupan layanan *Virtual Account* wajib dilakukan dengan tatap muka secara langsung oleh petugas *Customer Service* Bank.
3. Penutupan layanan *Virtual Account* wajib dilakukan di kantor asal pembukaan rekening.
4. Nasabah Pemilik Rekening yang melakukan penutupan layanan *Virtual Account* wajib memberitahukan kepada Pelanggannya.
5. Bank wajib untuk menginformasikan segala perubahan atas manfaat, biaya, risiko, syarat dan ketentuan Produk, dan Layanan ini melalui surat atau melalui cara-cara lainnya sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum efektif berlakunya perubahan.
6. Informasi produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan termasuk mengenai biaya, manfaat, dan risiko dapat diakses melalui *website* www.bankmestika.co.id dan www.mindbybankmestika.co.id atau menghubungi MestikaCall 14083.

**Penafian/*Disclaimer* (penting untuk dibaca)**

1. Bank menolak permohonan pembukaan layanan *Virtual Account* apabila tidak memenuhi persyaratan dan peraturan yang berlaku.
2. Nasabah Pemilik Rekening harus mendengarkan penjelasan dan membaca dengan teliti Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini sebelum menyetujui pembukaan layanan *Virtual Account* dan berhak bertanya kepada pegawai Bank atas semua hal terkait Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan ini.

BANK MESTIKA

PT Bank Mestika Dharma, Tbk.
Berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia
serta merupakan peserta penjaminan LPS

Tanggal Cetak Dokumen
04 November 2026 - 02.27.37