

FAQ TOUCHBIZ - versi 3.0.20 (web & mobile)

| Kategori | Question | Answer |
|----------------|---|---|
| [General Info] | [General Info] Siapa saja yang dapat menggunakan TOUCHBIZ? | TOUCHBIZ dapat digunakan oleh Nasabah SMBC Indonesia baik Nasabah Perorangan maupun Non Perorangan/Perusahaan yang telah memiliki rekening giro dan tabungan SMBC Indonesia dalam keadaan aktif. Bagi Nasabah Non Perorangan/Perusahaan dapat melakukan pengaturan atas kewenangan akses Pengguna untuk mengelola akun Perusahaannya melalui TOUCHBIZ |
| [General Info] | [General Info] Apakah saya dapat mengakses akun TOUCHBIZ saya dari aplikasi maupun web? | Akun TOUCHBIZ Nasabah Perorangan hanya dapat diakses lewat platform aplikasi. Apabila Nasabah Perorangan ingin melakukan akses melalui Website, maka Anda dapat melakukan permohonan buka akses website TOUCHBIZ. Nasabah Perusahaan/ Non-Individual dapat melakukan akses baik lewat aplikasi maupun web. |
| [General Info] | [General Info] Bagaimana saya melakukan pembukaan akses website TOUCHBIZ sebagai Nasabah Perorangan? | Nasabah Individu yang telah disetujui permohonan buka akses Website TOUCHBIZ, dapat mengikuti langkah-langkah berikut: 1. Buka halaman TOUCHBIZ Web dengan link www.touchbiz.smbsci.com 2. Login dengan akun Anda 3. Jika sudah terdaftar sebagai nasabah individu maka akan muncul pilihan "Buka Akses Akun Individu via Website" dan klik pilihan tersebut. 4. Baca ketentuan pembukaan akses akun individu via website lalu centang kotak memahami informasi. Klik Lanjut. 5. Masukan kode Passcode yang dikirimkan ke Email Terdaftar. Klik Lanjut. 6. Masukkan kode OTP yang dikirimkan ke Nomor handphone terdaftar. Klik Lanjut. 7. Untuk mengetahui aktivitas yang masih berjalan di aplikasi TOUCHBIZ, Pilih Periksa Aktivitas. 8. Apabila tidak ada aktivitas berjalan pada aplikasi TOUCHBIZ. Klik Lanjut. 9. Baca informasi mengenai transaksi dan Soft Token. Klik Lanjut. 10. Cek kembali data Akun dan Pengguna. Pilih Konfirmasi. 11. Masukkan password. Pilih Konfirmasi. 12. Informasi akses akun individu via website TOUCHBIZ berhasil. Pilih OK. 13. Akun individu pada aplikasi mobile TOUCHBIZ akan otomatis keluar. Pilih OK. 14. Untuk mengakses Kembali akun individu melalui aplikasi TOUCHBIZ, masukkan email dan kata sandi. Pilih Masuk. |
| [General Info] | [General Info] Apakah ada perbedaan ketika saya sebagai Nasabah Perorangan setelah melakukan pembukaan akses ke website TOUCHBIZ? | Setelah akses Website TOUCHBIZ berhasil dibuka, Nasabah Perorangan akan memperoleh hak akses terhadap fitur-fitur yang setara dengan yang tersedia bagi Nasabah Non Perorangan. Anda akan memiliki keterbatasan dalam mengakses beberapa fitur di bawah ini: 1. Fitur MaxCash 2. Fitur Deposito TOUCHBIZ 3. Fitur Pemesanan Cek dan Bilyet Giro Namun, Anda akan mendapatkan fitur lainnya yang dapat memudahkan bisnis Anda seperti limit transaksi harian yang lebih tinggi, persetujuan dan pengaturan user yang lebih banyak, serta fitur payroll dengan penerima yang lebih banyak. |
| [General Info] | [General Info] Apakah saya bisa akses TOUCHBIZ melalui mobile browser? | Saat ini akses TOUCHBIZ melalui web browser PC / laptop, untuk akses TOUCHBIZ melalui perangkat mobile silakan mengunduh aplikasi TOUCHBIZ di apps store (ios) atau play store (Android). |
| [General Info] | [General Info] Apakah saya bisa mengubah Email di TOUCHBIZ? | Anda tidak dapat mengubah email secara langsung melalui TOUCHBIZ. Berikut beberapa solusi untuk keperluan perubahan email: 1. Bagi yang memiliki akun TOUCHBIZ perorangan: Silakan datang ke kantor cabang SMBC Indonesia untuk melakukan pengkinian data email 2. Bagi yang hanya memiliki akun perusahaan dengan wewenang Pemberi Kuasa: Tidak dapat dilakukan perubahan email 3. Bagi yang hanya memiliki akun perusahaan dengan wewenang Penerima Kuasa: Silakan lakukan proses hapus pengguna, kemudian lakukan tambah pengguna baru melalui menu Manajemen Akun dengan menggunakan email yang baru |
| [General Info] | [General Info] Apakah saya bisa mengubah No. HP di TOUCHBIZ? | Anda tidak dapat mengubah no. HP melalui TOUCHBIZ. Berikut beberapa solusi untuk keperluan perubahan No HP: 1. Bagi yang memiliki akun TOUCHBIZ perorangan: silakan datang ke kantor cabang SMBC Indonesia untuk melakukan pengkinian no Hp 2. Bagi yang hanya memiliki akun Perusahaan dengan status Pemberi Kuasa: silakan datang ke kantor cabang SMBC Indonesia untuk melakukan pembaharuan Surat Kuasa 3. Bagi yang hanya memiliki akun Perusahaan dengan status Penerima Kuasa: silakan lakukan proses hapus Pengguna, kemudian lakukan tambah Pengguna baru |
| [General Info] | [General Info] Apakah saya dapat mengakses akun TOUCHBIZ saya baik akun Perorangan maupun akun Non-Perorangan / Perusahaan dalam 1 (satu) aplikasi TOUCHBIZ? | Ya, Anda dapat menggunakan akun Perorangan dan akun Non-Perorangan/Perusahaan dalam 1 (satu) aplikasi TOUCHBIZ dengan memenuhi syarat berikut ini: a. Menggunakan Email dan No. HP yang sama saat melakukan pembukaan rekening Perorangan dan pendaftaran surat kuasa nasabah Non-Perorangan /Perusahaan di SMBC Indonesia; dan b. Saat proses Aktivasi Akun Perusahaan atau penambahan Pengguna / User pada website TOUCHBIZ, daftarkan akun Anda (Akun User/ Pengguna) menggunakan Email dan No. HP yang sama dengan email dan No. HP yang digunakan pada akun TOUCHBIZ Perorangan |
| [General Info] | [General Info] Berapa maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS? | Maksimum nilai simpanan yang dijamin LPS per nasabah per bank adalah Rp 2 miliar |
| [General Info] | [General Info] Berapa tingkat bunga penjaminan LPS? | Informasi tingkat suku bunga penjaminan LPS dapat diakses disini (https://apps.lps.go.id/BankPesertaLPSRate) |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Mengapa saya tidak dapat melakukan Aktivasi TOUCHBIZ? | 1. Pastikan nomor rekening yang digunakan dalam kondisi aktif, tidak diblokir, dan tidak dormant. 2. Pastikan Anda tidak menggunakan No. HP dan/atau email sudah terdaftar pada akun TOUCHBIZ lain. 3. Bagi Nasabah Non Perorangan / Perusahaan, pastikan juga telah mendafarkan Appointed Person dengan data yang sesuai (khususnya no HP dan Email) serta memiliki surat kuasa yang terdaftar di SMBC Indonesia. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana jika saat proses aktivasi, saya tidak menyelesaikan prosesnya sampai dengan selesai? | Apabila Anda menutup dan/atau meninggalkan aplikasi TOUCHBIZ di tengah proses aktivasi, maka aktivasi Anda akan ditunda selama 20 (dua puluh) menit. Setelah 20 (dua puluh) menit, Anda dapat mengulang kembali aktivasi dari awal. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Saya sudah menggunakan email dan No. HP saya untuk akun Perorangan di TOUCHBIZ, apakah saya dapat menggunakan email dan No. HP yang sama untuk akun Non Perorangan/ Perusahaan saya? | Ya, Anda dapat menggunakan email dan No. HP yang sama untuk 1 (satu) akun Perorangan dan lebih dari 1 akun Non-Perorangan/ Perusahaan. Namun, Anda tidak diperkenankan menggunakan No. HP yang sama dengan email berbeda atau sebaliknya. |

| | | |
|------------|---|---|
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Saya sudah memiliki akun TOUCHBIZ yang aktif, bagaimana caranya agar saya dapat menambahkan akses ke akun Non-Perorangan/ Perusahaan pada aplikasi TOUCHBIZ saya? | Setelah Anda didaftarkan untuk mengakses akun Non Perorangan/ Perusahaan dan menerima undangan aktivasi , maka lakukan aktivasi dengan cara: i) jika Anda didaftarkan sebagai Pengguna Multirole, silakan akses menu Lainnya pada akun individu Anda di aplikasi TOUCHBIZ dan pilih Tambah Akun , atau ii) jika Anda didaftarkan sebagai pengguna Maker, silakan akses Web TOUCHBIZ dan masuk ke akun TOUCHBIZ Anda dengan menggunakan email dan kata sandi yang sama dengan akun Individu Anda, kemudian klik Aktivasi pada nama akun perusahaan yang baru didaftarkan |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara agar saya dapat menambahkan akses TOUCHBIZ untuk akun Perorangan saya jika sebelumnya saya telah memiliki akun TOUCHBIZ Non-Perorangan / Perusahaan? | Pastikan Email dan No HP yang Anda gunakan saat pembukaan rekening giro Perorangan sama dengan yang digunakan pada akun TOUCHBIZ Non-Perorangan /Perusahaan, kemudian ikuti langkah berikut ini: 1. Login ke aplikasi mobile TOUCHBIZ 2. Di Beranda, pilih menu Lainnya 3. Pilih Tambah Akun Individu 4. Baca dan setujui Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ 5. Masukan No. KTP dan No. Rekening, kemudian pilih Lanjut 6. Silakan ikuti langkah selanjutnya |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara saya melakukan aktivasi akun individu saya jika email dan No. HP yang saya gunakan berbeda dengan email dan No. HP yang saya gunakan pada akun perusahaan saya? | Anda dapat mengakses aplikasi mobile TOUCHBIZ dengan perangkat lain dan lakukan proses Aktivasi, atau jika Anda ingin menggunakan perangkat yang sama maka Anda harus keluar (<i>log out</i>) dari akun perusahaan Anda di aplikasi TOUCHBIZ terlebih dahulu dengan membuka menu Lainnya dan pilih Keluar . Setelah berhasil keluar dari akun, layar HP Anda akan menunjukkan halaman Masuk , pilih tombol panah Kembali yang berada pada kiri atas layar Anda kemudian pilih Aktivasi. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Siapa yang dapat melakukan aktivasi akun Non Individu /Perusahaan di TOUCHBIZ? | Pihak yang melakukan aktivasi akun perusahaan adalah Appointed Person dari perusahaan. Appointed Person adalah individu yang ditunjuk Nasabah Perusahaan yang nomor telepon dan email-nya digunakan oleh Nasabah Perusahaan sebagai Nomor Telepon Terdaftar dan Email Terdaftar di sistem SMBC Indonesia (saat pembukaan rekening / pengkinian data Nasabah perusahaan) |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara saya, sebagai Appointed Person, melakukan aktivasi akun TOUCHBIZ untuk Non-Perorangan / Perusahaan saya? | Jika Anda merupakan Appointed Person dan ingin mengaktifasi akun TOUCHBIZ untuk perusahaan Anda, silakan akses website TOUCHBIZ (https://touchbiz.smbci.com) dan ikuti langkah-langkah berikut: 1. Klik tombol Aktivasi Akun 2. Pilih Aktivasi Akun Perusahaan 3. Baca & setujui Ringkasan Informasi Produk serta Syarat dan Ketentuan TOUCHBIZ 4. Pada halaman Verifikasi Data, masukkan alamat email yang terdaftar pada akun perusahaan SMBC Indonesia serta rekening giro perusahaan yang didaftarkan pada email tersebut. Jika sudah sesuai, silakan klik Lanjut. 5. Isi OTP dan passcode yang dikirimkan ke No. HP dan email yang terdaftar 6. Pada halaman Lengkapi Data Perusahaan, pastikan giro yang terdaftar sudah sesuai, kemudian isi Company ID (tidak dapat diubah) dan Limit Harian yang akan diaplikasikan pada akun perusahaan 7. Pada halaman Data Pengguna, pastikan detail daftar pengguna sudah sesuai. Silakan lengkapi data email pengguna jika belum terisi kemudian lanjut ke halaman berikutnya. 8. Baca informasi pada halaman berjudul Informasi Proses Transaksi di TOUCHBIZ dan klik lanjut 9. Pada halaman Konfirmasi Data, pastikan semua data sudah benar dan sesuai sebelum lanjut 10. Setelah konfirmasi untuk melakukan aktivasi, Anda akan mendapatkan informasi bahwa aktivasi akun perusahaan telah berhasil melalui email , dan undangan Aktivasi akan dikirim ke email dan SMS masing-masing pengguna yang sudah didaftarkan agar mereka dapat melakukan aktivasi akun untuk mulai mengakses akun perusahaan. Anda dapat klik Lihat Status Pengguna untuk memeriksa status aktivasi tiap pengguna. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah Appointed Person dapat memantau proses aktivasi pengguna yang sudah didaftarkan? | Appointed Person dapat memantau status aktivasi pengguna pemberi kuasa dengan cara klik Lihat Status Aktivasi yang ada pada halaman awal website TOUCHBIZ (https://touchbiz.smbci.com). Jika seluruh pemberi kuasa sudah melakukan aktivasi, maka halaman ini sudah tidak dapat diakses. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya, sebagai Appointed Person, dapat mengganti email pengguna yang telah saya daftarkan? | Appointed Person dapat melakukan perubahan alamat email pengguna (khusus untuk Pengguna Pemberi Kuasa) melalui menu Lihat Status Aktivasi yang ada pada halaman awal website TOUCHBIZ (https://touchbiz.smbci.com). Perubahan ini hanya dapat dilakukan selama pengguna Pemberi Kuasa tersebut belum melakukan aktivasi akunnya untuk mengakses akun TOUCHBIZ Non Perorangan / Perusahaan. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apabila seorang pengguna diundang untuk mengakses akun perusahaan, apakah pengguna tersebut langsung dapat mengakses akun perusahaan dengan akun TOUCHBIZ miliknya? | Tidak, setelah diundang, pengguna tersebut harus melakukan aktivasi akun terlebih dahulu. Aktivasi pengguna Multirole dapat dilakukan di aplikasi mobile TOUCHBIZ, dan aktivasi pengguna Maker dapat dilakukan di website TOUCHBIZ (https://touchbiz.smbci.com) |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara saya aktivasi akun multirole jika mendapatkan undangan akses akun sebuah perusahaan via email? | Untuk pengguna yang diundang untuk akses akun perusahaan sebagai pengguna multirole, silakan lakukan aktivasi akun via aplikasi mobile TOUCHBIZ: - Jika Anda sudah memiliki akun TOUCHBIZ, Anda dapat melakukan aktivasi pada menu Lainnya - Tambah Akun setelah masuk ke akun Anda (<i>log in</i>) - Jika Anda belum pernah memiliki akun TOUCHBIZ, silakan download Aplikasi TOUCHBIZ dan lakukan aktivasi dengan klik Aktivasi pada halaman pertama saat Anda buka aplikasi TOUCHBIZ |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara saya aktivasi akun maker jika mendapatkan undangan akses akun melalui email? | Untuk pengguna yang diundang untuk akses TOUCHBIZ sebagai pengguna maker, dapat dilakukan aktivasi akun via website TOUCHBIZ: a. Jika Anda sudah memiliki akun TOUCHBIZ, Anda dapat melakukan aktivasi setelah Anda masuk ke akun (<i>log in</i>), kemudian di halaman berikutnya silakan klik Aktivasi pada akun perusahaan yang Anda pilih b. Jika Anda belum pernah memiliki akun TOUCHBIZ, silakan lakukan aktivasi dengan klik Aktivasi Akun di halaman awal website TOUCHBIZ, kemudian pilih Aktivasi Akun Pengguna Maker di halaman berikutnya |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya bisa aktivasi akun maker lewat aplikasi mobile TOUCHBIZ? | Tidak bisa, aktivasi akun Maker hanya bisa dilakukan lewat website TOUCHBIZ (https://touchbiz.smbci.com) |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya bisa aktivasi akun multirole lewat website TOUCHBIZ? | Tidak bisa, aktivasi akun multirole hanya bisa dilakukan lewat aplikasi mobile TOUCHBIZ yang dapat ditemukan di App Store (iOS) dan Google Play Store (Android) |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apa itu fitur webform? | Webform merupakan fitur yang disediakan untuk memberikan alternatif Nasabah untuk aktivasi Platform TOUCHBIZ melalui formulir yang tersedia pada website |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara untuk melakukan aktivasi TOUCHBIZ? | Apabila Anda telah membuka rekening Giro dan Tabungan di SMBC Indonesia, Anda dapat melakukan aktivasi TOUCHBIZ secara online. Untuk nasabah Individu melalui TOUCHBIZ Mobile sedangkan untuk nasabah Non-Individu melalui website TOUCHBIZ. |

| | | |
|----------------------|---|--|
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana jika terdapat informasi bahwa data perusahaan yang dimiliki tidak lengkap? | Apabila Anda mendapatkan informasi bahwa data perusahaan Anda tidak lengkap, Anda dapat melengkapi data pada formulir yang tersedia di website TOUCHBIZ dilanjutkan dengan menyerahkan dokumen aktivasi melalui Cabang SMBC Indonesia untuk menyelesaikan proses aktivasi. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana jika setelah cetak formulir aktivasi terdapat data yang salah? | Apabila terdapat kesalahan data, maka Anda masih dapat melakukan pengeditan form setelah memilih cek status aktivasi. Setelah melakukan perubahan data, Anda dapat mencetak kembali formulir aktivasi |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya dapat mengubah data perusahaan setelah saya mengirim berkas aktivasi ke kantor cabang? | Ya, selama aktivasi belum disetujui oleh kantor cabang, Anda masih dapat melakukan perubahan data perusahaan. Caranya, pilih menu Lihat Status Aktivasi lalu klik opsi "Ubah Data" di bagian bawah halaman. Data yang telah diperbarui dapat diajukan kembali ke kantor cabang, dan masa berlaku kode aktivasi akan otomatis diperpanjang selama 15 hari sejak tanggal pengajuan ulang. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya dapat mengubah data perusahaan setelah saya sudah berhasil mengaktifasi TOUCHBIZ melalui webform/online? | Pengkinian atau perubahan data perusahaan hanya dapat dilakukan melalui kantor cabang disertai dengan perubahan data surat kuasa perusahaan |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Dokumen apa saja yang harus saya bawa ketika saya ingin menyerahkan formulir yang sudah terisi data lengkap? | Dokumen yang perlu Anda bawa setelah melakukan pengisian web form adalah: (1) Formulir yang telah terisi dicetak/print dan ditandatangani oleh pemilik rekening atau pihak yang berwenang dan sah secara hukum yang memiliki spesimen tanda tangan atau mandate terdaftar pada Bank (2) RIPLAY & Syarat & Ketentuan TOUCHBIZ dicetak/print dan ditandatangani oleh pemilik rekening atau pihak yang berwenang dan sah secara hukum yang memiliki spesimen tanda tangan atau mandate terdaftar pada Bank (3) Copy dokumen identitas dari semua pengguna yang ditambahkan di akun TOUCHBIZ Anda |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Siapa yang dapat melakukan pengisian formulir aktivasi di website TOUCHBIZ? | Formulir aktivasi hanya dapat diisi oleh perwakilan perusahaan (appointed person) yang datanya telah didaftarkan pada sistem bank. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana cara menyerahkan berkas aktivasi TOUCHBIZ ke kantor cabang? | Berkas aktivasi dapat diserahkan langsung oleh pemilik akun ke kantor cabang atau dikirimkan melalui kurir terdaftar dan/atau Relationship Manager (RM) melalui skema Layanan Luar Cabang. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya perlu mencetak formulir aktivasi? | Ya, sesudah Anda mengisi formulir, Anda perlu mencetak/print formulir yang sudah terisi dan ditandatangani oleh pemilik rekening atau pihak yang memiliki kuasa sebelum diberikan kepada cabang. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya dapat melakukan pengkinian data pemberi kuasa yang telah didaftarkan secara online? | Tidak bisa, untuk saat ini pengkinian data pemberi kuasa hanya dapat dilakukan di kantor cabang |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya perlu mendaftarkan Surat Kuasa lagi setelah mengisi formulir aktivasi di web? | Tidak perlu. Proses aktivasi menggunakan formulir yang tersedia pada website TOUCHBIZ. Pendaftaran Surat Kuasa setelah aktivasi dapat dilakukan sesuai kebutuhan Nasabah. Namun, demi keamanan, Nasabah akan diminta untuk melakukan aktivasi ulang setelah Surat Kuasa didaftarkan. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apa artinya jika saya mendapatkan pop up "Ulangi Pengajuan Aktivasi Akun"? | Pengajuan data user perusahaan tidak berhasil dilakukan, silakan ulangi pengisian data dengan benar dan pastikan seluruh informasi sesuai dengan dokumen resmi. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Mengapa pengajuan aktivasi saya melalui cabang tidak berhasil? | Beberapa penyebab umum aktivasi tidak berhasil antara lain: 1. Spesimen tanda tangan pada webform tidak sesuai dengan yang tercatat di sistem Bank. 2. Data pengguna tidak sesuai dengan data pada KTP masing-masing pengguna. 3. Formulir aktivasi telah melewati batas waktu pengajuan yang ditentukan. |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apa beda dari ubah data dan batalkan aktivasi? | Jika ingin mengubah data yang tidak terlalu banyak bisa dilakukan dengan ubah data selama data belum diapprove oleh sistem bank dan batalkan aktivasi jika ingin mengubah data dari awal selama data belum diapprove oleh sistem bank |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Berapa lama masa berlaku kode aktivasi data user perusahaan saya? | Setiap kode aktivasi berlaku selama 15 hari kalender berlaku sejak tanggal penyelesaian pengisian formulir |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Jika saya mengubah data saya saat saya sudah mengajukan data saya ke kantor cabang, apa yang terjadi dengan masa berlaku kode aktivasi saya? | Masa berlaku kode aktivasi akan diperpanjang sebanyak 15 hari kalender dimulai sejak tanggal Anda melakukan perubahan data |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Siapa yang harus menandatangani formulir aktivasi dan RIPLAY & Syarat dan Ketentuan yang sudah dicetak? | Formulir aktivasi serta RIPLAY & Syarat dan Ketentuan perlu ditandatangani oleh pejabat perusahaan yang berwenang dan memiliki spesimen tanda tangan yang terdaftar pada sistem Bank |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana jika saya ingin mengubah data aktivasi meskipun sudah tersubmit? | Data aktivasi masih dapat diubah dengan cara memilih ubah data pada bagian bawah formulir ketika Anda selesai mengisi data atau sedang melakukan cek status aktivasi meskipun belum menyerahkan berkas ke kantor cabang |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya dapat memperpanjang masa berlaku kode aktivasi? | Ya, Anda dapat mengajukan perpanjangan masa aktivasi dengan melakukan cek status aktivasi dan pada pop up selesaikan aktivasi di cabang Anda dapat memilih kalimat hijau "ajukan perpanjangan masa aktivasi". Kode aktivasi baru akan terbentuk dengan masa berlaku selama 15 hari kalender sejak pengajuan |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Bagaimana jika masa aktivasi sudah habis atau terlewatkan? | Setelah kode aktivasi lewat dari 15 hari kalender, Anda perlu melakukan pengisian data ulang untuk memperoleh kode aktivasi baru |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Kantor cabang SMBC Indonesia mana sajakah saya bisa menyerahkan dokumen aktivasi saya? | Anda dapat menyerahkan dokumen aktivasi ke kantor cabang SMBC Indonesia manapun |
| [Aktivasi] | [Aktivasi] Apakah saya bisa menggunakan layanan luar cabang untuk proses aktivasi formulir TOUCHBIZ? | Anda dapat menggunakan layanan luar cabang untuk proses penyelesaian aktivasi TOUCHBIZ dengan memberikan seluruh dokumen pendaftaran ke RM (Relationship Manager) sesuai dengan kantor cabang pembukaan rekening Anda |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apa yang dimaksud dengan Total Aset pada halaman Beranda? | Total Aset adalah gabungan dari Saldo Efektif Giro, Saldo Positif PRK, Deposito dan MaxCash (MaxCash baru tersedia untuk Akun TOUCHBIZ Nasabah Perorangan) |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apa yang dimaksud dengan Saldo Efektif Giro pada halaman Beranda? | Saldo Efektif Giro adalah jumlah saldo yang dapat digunakan dari seluruh rekening giro yang terdaftar dalam TOUCHBIZ |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apa yang dimaksud dengan Saldo Efektif PRK pada halaman Beranda? | Saldo Efektif PRK adalah jumlah saldo yang dapat digunakan dari seluruh rekening giro dengan fasilitas PRK yang terdaftar dalam TOUCHBIZ |

| | | |
|----------------------|--|--|
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apa yang dimaksud dengan status rekening dormant? | Rekening yang tidak aktif dan tidak ada mutasi selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apakah saya bisa mengaktifkan kembali status rekening saya yang dormant dan/atau terblokir? | Nasabah dapat melakukan aktivasi rekening dengan mengunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Bagaimana cara saya dapat melihat saldo efektif dari setiap rekening saya? | Untuk melihat saldo efektif dari masing-masing rekening, Anda dapat memilih label Saldo Efektif Giro atau Saldo Efektif PRK pada Informasi Rekening |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Kapan saya dapat melihat mutasi rekening saya? | Setelah Anda terdaftar dan aktif menjadi pengguna TOUCHBIZ maka Anda dapat mengakses mutasi rekening Anda sampai dengan 90 hari terakhir |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Saya hanya dapat melihat mutasi rekening saya untuk 1 bulan terakhir, bagaimana cara agar saya dapat melihat mutasi 3 bulan terakhir? | Untuk melihat mutasi transaksi 3 (tiga) bulan terakhir, dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut: 1. Pilih rekening di mana detail mutasi transaksi yang ingin Anda lihat 2. Pilih Lihat Transaksi 3. Pilih tab Mutasi , maka mutasi rekening Anda akan ditampilkan untuk 1 (satu) bulan terakhir 4. Pilih Filter 5. Atur periode transaksi dan Tipe Transaksi yang Anda ingin lihat sampai dengan 3 (tiga) bulan terakhir |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apakah saya dapat membuka rekening giro baru di TOUCHBIZ? | Nasabah Individu yang telah memiliki rekening giro di SMBC Indonesia dan telah melakukan aktivasi TOUCHBIZ dapat membuat rekening giro baru tambahan melalui TOUCHBIZ. Untuk nasabah yang belum memiliki rekening giro di SMBC Indonesia maupun Nasabah Non-Individu, dapat melakukan pembukaan rekening baru di cabang bank SMBC Indonesia |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Bagaimana cara melihat Laporan Rekening Koran bulanan saya? | Untuk Anda dapat mengunduh Laporan Rekening Koran Konsolidasi Anda dengan cara: Melalui Aplikasi Mobile TOUCHBIZ 1. Pilih menu Lainnya dari halaman Beranda 2. Pilih E-Statement 3. Pilih bulan dari Laporan Rekening Koran yang Anda ingin lihat Melalui Website TOUCHBIZ (khusus Nasabah Perusahaan) 1. Pilih Menu Rekening Saya 2. Pilih E-Statement 3. Pilih bulan dari Laporan Rekening Koran yang Anda ingin lihat Bagi Nasabah Perusahaan, yang dapat mengakses informasi Laporan Rekening Koran Konsolidasi hanya Pengguna yang memiliki wewenang Pemberi Kuasa |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Mengapa Laporan Rekening Koran bulanan saya tidak ada / belum muncul pada menu E-statement pada aplikasi TOUCHBIZ? | Ketentuan Laporan Rekening Koran adalah sebagai berikut: 1. Khusus untuk Nasabah yang memiliki Rekening Giro SMBC Indonesia 2. Laporan Rekening Koran tersedia untuk periode 12 (dua belas) bulan terakhir dimulai bulan berikutnya setelah Anda melakukan pendaftaran TOUCHBIZ 3. Laporan Rekening Koran mulai tersedia pada tanggal 15 di bulan berikutnya |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Mengapa Laporan Rekening Koran bulanan saya terdapat rekening lain yang tidak terdaftar di aplikasi TOUCHBIZ? | Laporan Rekening Koran merupakan gabungan dari seluruh rekening yang dimiliki nasabah di SMBC Indonesia. |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Apakah saya dapat memiliki rekening giro tambahan melalui TOUCHBIZ? | Nasabah Individu yang telah melakukan aktivasi TOUCHBIZ dapat membuat rekening giro tambahan melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ. Untuk Nasabah Non Individu, dapat melakukan pembukaan rekening tambahan melalui cabang SMBC Indonesia |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Rekening jenis apa saja yang bisa saya tambahkan di TOUCHBIZ? | Anda dapat menambahkan rekening Giro Karya atau Giro Bisnis SMBC Indonesia |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Berapa banyak rekening giro yang bisa saya tambahkan lewat TOUCHBIZ? | Anda dapat menambahkan maksimal 2 rekening Giro untuk tiap jenis (Giro Karya dan Giro Bisnis) |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Bagaimana jika saya mau menambahkan rekening giro lain? | Apabila Anda ingin membuka rekening Giro selain Giro Karya dan Giro Bisnis, Anda dapat menghubungi RM (Relationship Manager) atau mendatangi kantor cabang SMBC Indonesia |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Jenis rekening apa saja yang dapat saya lihat di TOUCHBIZ? | Saat ini jenis rekening yang dapat dilihat di TOUCHBIZ adalah rekening Giro atau Tabungan dalam mata uang Rupiah dan Valuta Asing |
| [Informasi Rekening] | [Informasi Rekening] Mata uang apa saja yang bisa ditampilkan di TOUCHBIZ? | Mata uang yang dapat ditampilkan di TOUCHBIZ adalah CNY, JPN, USD, SGD |
| [Informasi Deposito] | [Deposito] Apakah saya bisa membuka Deposito lain selain Deposito TOUCHBIZ melalui TOUCHBIZ? | Tidak bisa, untuk saat ini layanan yang tersedia hanya untuk pengecekan informasi Deposito lain yang dimiliki Nasabah sebelumnya. |
| [Informasi Deposito] | [Deposito] Apakah saya bisa menutup Time Deposit saya melalui TOUCHBIZ | Tidak, dalam TOUCHBIZ layanan yang tersedia masih hanya untuk pengecekan informasi Deposito lain selain Deposito TOUCHBIZ |
| [Informasi Deposito] | [Deposito] Jika saya memiliki Deposito lain selain Deposito TOUCHBIZ dalam mata uang asing apakah akan terlihat? | Ya, informasi mengenai produk Deposito yang Anda miliki dalam mata uang rupiah atau mata uang asing akan tampil pada TOUCHBIZ Anda |
| [Informasi Deposito] | [Deposito] Informasi apa saja yang dapat saya akses terkait Deposito? | Informasi yang dapat Anda akses mencakup: nomor bilyet deposito, jenis deposito, nominal, mata uang, tanggal jatuh tempo, dan tingkat suku bunga |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Total Outstanding? | Total Outstanding adalah total jumlah pinjaman yang sedang Nasabah gunakan |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apakah saya bisa mengajukan Pinjaman melalui aplikasi TOUCHBIZ? | Saat ini Anda belum dapat mengajukan pinjaman melalui aplikasi TOUCHBIZ, silakan hubungi RM Anda atau kunjungi cabang SMBC Indonesia yang terdekat untuk informasi pengajuan pinjaman |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Outstanding pada detail fasilitas pinjaman saya? | Outstanding adalah posisi jumlah pinjaman yang sedang Nasabah gunakan |

| | | |
|------------|--|--|
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Kelonggaran Tarik pada detail fasilitas PRK saya? | Kelonggaran Tarik adalah dana yang masih bisa Anda gunakan dari fasilitas PRK |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Bunga Berjalan Harian pada detail fasilitas PRK saya? | Bunga Berjalan Harian adalah bunga yang dihitung berdasarkan penggunaan fasilitas PRK Anda dari tanggal 25 di bulan sebelumnya sampai dengan posisi tanggal bunga yang dicantumkan pada aplikasi TOUCHBIZ |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Rekening Pendebetan pada detail fasilitas pinjaman saya? | Rekening Pendebetan adalah rekening yang digunakan untuk pendebetan atas bunga dan/atau pokok atas fasilitas pinjaman Anda |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Saldo Tersedia pada detail fasilitas PB saya? | Saldo tersedia pada detail fasilitas PB adalah sisa plafond/pinjaman yang masih dapat Anda gunakan dari fasilitas PB, silakan hubungi RM Anda untuk menggunakan dana tersebut |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Apa yang dimaksud dengan Tanggal Aktif pada detail fasilitas PAB dan PB saya? | Tanggal Aktif adalah tanggal dimulainya fasilitas pinjaman Anda |
| [Pinjaman] | [Pinjaman] Mengapa fasilitas Pinjaman Berjangka (PB) saya tidak ada pada detail informasi pinjaman? | Fasilitas PB dapat dilihat pada platform TOUCHBIZ setelah Anda melakukan pencairan fasilitas PB |
| [Transfer] | [Transfer] Bagaimana cara memindahkan saldo antar rekening saya? | <p>Anda dapat menggunakan fasilitas pindah saldo yang ada didalam menu transfer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Pindah Saldo 3. Isi data yang dibutuhkan pada transfer form 4. Ikuti langkah selanjutnya |
| [Transfer] | [Transfer] Bagaimana cara saya menambahkan kontak rekening pada aplikasi saya? | Setiap kali Anda berhasil melakukan transaksi maka kontak rekening tujuan akan secara otomatis tersimpan |
| [Transfer] | [Transfer] Bagaimana cara merubah Limit Harian untuk transaksi di TOUCHBIZ? | <p>Untuk Nasabah Perorangan, ubah limit harian dapat dilakukan melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ dengan langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik menu Lainnya pada navigation bar di bagian bawah halaman Beranda 2. Pilih Ubah Limit Harian 3. Ketik nominal limit yang Anda ingin, atau bisa dengan cara menggeser kiri kanan pada tombol yang tersedia <p>Untuk Nasabah Perusahaan, ubah limit harian dapat dilakukan melalui Web TOUCHBIZ melalui menu Manajemen Akun</p> |
| [Transfer] | [Transfer] Apakah limit harian TOUCHBIZ saya berkurang jika melakukan transaksi menggunakan channel lain yang disediakan SMBC Indonesia? | Tidak, limit harian TOUCHBIZ hanya memperhitungkan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi TOUCHBIZ |
| [Transfer] | [Transfer] Apakah saya masih bisa melakukan transaksi setelah cut-off time SKN/RTGS? | Transaksi melalui SKN/RTGS hanya dapat dilakukan sebelum cut-off time. Jika Anda ingin melakukan transaksi di luar jam yang ditentukan, transfer dapat dilakukan dengan metode lainnya. |
| [Transfer] | [Transfer] Jam berapakah cut-off time SKN/ RTGS? | Cut-off time layanan SKN dan RTGS via TOUCHBIZ adalah pukul 15.00 WIB pada hari kerja |
| [Transfer] | [Transfer] Bagaimana cara saya memastikan bahwa transaksi yang saya lakukan melalui TOUCHBIZ telah berhasil? | Setiap transaksi yang berhasil akan muncul di halaman Mutasi rekening Anda |
| [Transfer] | [Transfer] Apa yang harus saya lakukan jika transaksi saya sudah dinyatakan berhasil dan saldo pada rekening saya sudah dipotong namun dana belum diterima di rekening penerima? | Silakan tunggu 1x24 jam, jika transaksi gagal maka saldo akan dikembalikan ke rekening Anda |
| [Transfer] | [Transfer] Apa yang dilakukan ketika transfer yang saya lakukan sekarang gagal? | Jika transaksi Anda gagal, silakan lakukan hal-hal berikut: <ol style="list-style-type: none"> Pastikan terdapat saldo yang cukup Pastikan limit harian cukup untuk menjalankan seluruh transfer (dengan memperhitungkan transfer terjadwal/ transfer berulang yang dijalankan pada hari tersebut) Pastikan status rekening tujuan aktif, tidak di blokir, tidak dormant Pastikan status rekening sumber dana nasabah aktif, tidak di blokir, tidak dormant |
| [Transfer] | [Transfer] Berapa Limit Harian yang dapat digunakan untuk bertransaksi menggunakan TOUCHBIZ? | <p>Limit Harian berdasarkan tipe Nasabah</p> <ol style="list-style-type: none"> Nasabah Perorangan / Individual: Rp2.000.000.000, - (Maksimum) Nasabah Perusahaan /Non-Individual: Rp30.000.000.000, - (Maksimum) <p>Limit Harian berdasarkan jenis transaksi</p> <ol style="list-style-type: none"> Transfer sesama rekening SMBC Indonesia: Sesuai limit transaksi harian b. RTOL / Online Transfer: Rp50.000.000, - per transaksi dan Rp250.000.000, - per hari c. SKN: Rp1.000.000.000, - per transaksi d. BI-FAST: Rp250.000.000, - per transaksi e. RTGS: Sesuai Limit Harian |
| [Transfer] | [Transfer] Apakah saya bisa mendapatkan limit harian yang lebih besar dari yang ada sekarang? | Anda dapat mengajukan permohonan peningkatan limit transaksi harian yang lebih tinggi melalui email atau surat ke Relationship Manager dan perlu memperoleh persetujuan dari SMBC Indonesia. |
| [Transfer] | [Transfer] Berapa minimum transaksi untuk melakukan Pindah Saldo dan apakah Pindah Saldo akan memotong Limit Harian? | Transaksi Pindah Saldo memiliki minimum nilai transfer sebesar Rp1. Transaksi Pindah Saldo tidak akan memotong Limit Harian Anda. |
| [Transfer] | [Transfer] Kapan Limit Harian terpotong? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada tanggal transaksi dibuat untuk transaksi sekarang; atau 2. Pada tanggal transaksi akan dijalankan untuk transaksi terjadwal; atau 3. Pada saat otorisasi berhasil dilakukan jika transaksi baru di otorisasi melewati tanggal transaksi yang telah ditentukan sebelumnya |
| [Transfer] | [Transfer] Apakah fitur Transfer terjadwal/ berulang dapat digunakan oleh Nasabah Perorangan? | <p>Fitur Transfer terjadwal tersedia untuk Nasabah Perorangan untuk transaksi pindah saldo, transfer sesama SMBC Indonesia, Payroll, dan transfer antar bank dengan metode Online/RTOL dan BI-FAST.</p> <p>Fitur transaksi berulang hanya tersedia untuk transaksi pindah saldo.</p> |

| | | |
|------------------|--|--|
| [Transfer] | [Transfer] Apakah fitur Transfer terjadwal/berulang dapat digunakan oleh Nasabah Non Perorangan / Perusahaan? | Fitur Transfer terjadwal tersedia untuk Nasabah Perusahaan untuk transaksi pindah saldo, transfer sesama SMBC Indonesia, Payroll, dan transfer antar bank dengan metode Online/RTOL dan BI-FAST. Namun, fitur Transfer berulang tidak tersedia bagi Nasabah Perusahaan. |
| [Transfer] | [Transfer] Kapan transaksi berulang atau terjadwal yang telah saya buat diproses oleh TOUCHBIZ? | Transfer berulang dan terjadwal akan dilakukan antara pukul 07.00 WIB sampai 11.00 WIB. Pastikan saldo Anda cukup untuk proses transfer pada jadwal tersebut. |
| [Transfer] | [Transfer] Berapa maksimum periode untuk transaksi terjadwal / berulang yang dapat saya buat? | Anda bisa membuat transaksi terjadwal / berulang hingga 1 (satu) tahun ke depan dihitung dari tanggal dibuatnya transaksi |
| [Transfer] | [Transfer] Bagaimana saya dapat melihat atau mengunduh bukti transfer? | Bukti transfer yang sah dari aplikasi TOUCHBIZ dapat diunduh dengan langkah berikut: 1. Pilih rekening yang Anda gunakan sebagai Rekening Sumber Dana dalam transaksi 2. Pada tab Mutasi , pilih transaksi yang Anda ingin lihat 3. Klik icon Download/unduh transaksi di bagian kanan atas layar transaksi 4. Bukti transfer yang berhasil diunduh dapat Anda share atau screen capture |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apa yang dimaksud dengan Multi Transfer? | Multi Transfer adalah fitur untuk melakukan transfer dari 1 (satu) rekening sumber dana untuk dikirimkan ke sejumlah rekening lainnya dalam satu waktu |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah fitur Multi Transfer dapat digunakan oleh Nasabah Perusahaan? | Fitur Multi Transfer saat ini belum tersedia untuk Nasabah Perusahaan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Berapa jumlah rekening tujuan yang saya dapat gunakan untuk melakukan transaksi melalui fitur Multi Transfer? | Anda dapat melakukan transfer ke minimum 2 (dua) dan maksimum 10 (sepuluh) rekening sekaligus |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Bagaimana cara menambahkan kontak baru melalui fitur Multi Transfer? | Anda dapat menambahkan kontak baru pada aplikasi TOUCHBIZ melalui fitur Multi Transfer dengan cara: 1. Buka fitur Multi Transfer pada perangkat Anda 2. Pada bagian Kontak , klik Tambahkan Rekening Baru 3. Klik Tambah Data Penerima 4. Lakukan penambahan kontak dan simpan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah saya dapat membuat grup Multi Transfer? | Anda dapat menyimpan grup rekening tujuan transaksi Multi Transfer dengan langkah sebagai berikut: 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Multi Transfer 3. Pilih Tambah Rekening Baru atau pilih rekening tujuan 4. Pilih Tambah Grup 5. Isi Nama Grup kemudian Simpan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Bagaimana cara untuk melihat Group yang sudah pernah saya buat? | Group untuk Multi Transfer yang sudah pernah Anda buat dapat diakses dengan cara: 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Multi Transfer 3. Pilih tab List Grup , maka Grup yang pernah Anda buat akan ditampilkan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah saya dapat mengubah anggota dari grup Multi Transfer yang sudah saya simpan sebelumnya? | Anda dapat mengubah (menambahkan atau mengurangi) anggota dari group Multi Transfer yang anda simpan sebelumnya dengan cara 1. Buka fitur Multi Transfer pada perangkat Anda 2. Menuju tab List Grup 3. Pilih group Multi Transfer yang Anda ingin ubah 4. Pilih Ubah Anggota Grup 5. Lakukan perubahan dan klik Simpan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apa saja metode transfer yang dapat digunakan untuk fitur Multi Transfer? | Anda dapat memilih metode transfer untuk melakukan transfer ke rekening penerima di luar SMBC Indonesia. Jika rekening penerima adalah rekening dari Bank partisipan BI-FAST, Anda akan diarahkan untuk menggunakan metode BI-FAST. Sedangkan, jika rekening penerima adalah rekening dari Bank yang bukan merupakan partisipan BI-FAST, Anda akan diarahkan untuk menggunakan metode Online/RTOL. |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah saya dapat mengganti metode transfer sesuai dengan yang saya inginkan? | Anda akan dapat mengganti metode transfer sesuai dengan metode transfer yang Anda inginkan saat Anda mengisi detail dari transaksi yang akan dilakukan |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apa yang perlu saya lakukan saat saya terkena limit maksimum dari metode transfer yang saya pilih? | Anda dapat mengganti transaksi dengan metode transfer lain ketika Anda mengisi detail dari transaksi yang akan dilakukan atau menyesuaikan nominal transaksi anda pada metode transfer yang terkena limit |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah saya dapat melakukan transaksi terjadwal atau transaksi berulang melalui fitur Multi Transfer? | Saat ini belum bisa melakukan transaksi terjadwal atau transaksi berulang atas fitur Multi Transfer |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah disediakan bukti transaksi atas Multi Transfer? | Bukti transaksi atas Multi Transfer yang Anda lakukan dapat Anda akses melalui menu mutasi pada rekening sumber transaksi Anda |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Bagaimana saya mengetahui status dari transaksi yang saya lakukan? | Anda dapat mengetahui status transaksi setiap rekening tujuan pada tab Riwayat pada menu Multi Transfer |
| [Multi Transfer] | [Multi Transfer] Apakah yang harus saya lakukan ketika terjadi kegagalan pada Multi Transfer saya? | Lakukan pengecekan terhadap status transaksi untuk setiap rekening tujuan, kemudian lakukan transaksi ulang ke spesifik rekening yang mengalami kegagalan melalui menu Transfer atau Multi Transfer |
| [Payroll] | [Payroll] Apa yang dimaksud dengan fitur Payroll Transfer? | Payroll Transfer adalah fitur untuk melakukan transfer untuk tujuan pembayaran gaji / upah dari 1 (satu) rekening sumber dana untuk dikirimkan ke sejumlah rekening sesama SMBC Indonesia lainnya (termasuk rekening Jenius) dalam satu waktu. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah fitur Payroll dapat digunakan oleh Nasabah Perusahaan? | Fitur Payroll Transfer saat ini dapat digunakan oleh Nasabah Perorangan maupun Nasabah Perusahaan |
| [Payroll] | [Payroll] Berapa jumlah rekening tujuan yang saya dapat transaksikan melalui fitur Payroll Transfer? | Payroll Transfer untuk Nasabah Perorangan, Anda dapat melakukan transfer ke minimum 2 rekening dan maksimum 50 rekening sekaligus. Untuk Payroll Transfer untuk Nasabah Perusahaan, Anda dapat melakukan transfer ke minimum 1 rekening dengan maksimum 500 rekening sekaligus |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat menggunakan fitur Payroll Transfer untuk tujuan transfer ke rekening bank lain? | Ya, untuk saat ini Payroll Transfer bisa untuk transfer ke sesama rekening SMBC Indonesia termasuk rekening Jenius atau ke rekening dari bank lain |

| | | |
|-----------|---|--|
| [Payroll] | [Payroll] Metode transfer apakah yang digunakan untuk Payroll Transfer ke Bank lain? | Untuk Payroll Transfer ke Bank lain menggunakan metode SKN maupun RTGS |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah Nasabah Perorangan juga dapat menggunakan fitur Payroll Transfer ke Bank lain? | Nasabah Perorangan dapat mengakses fitur Payroll Transfer ke Bank lain dengan melakukan pembukaan akses dari Mobile menjadi Mobile dan website TOUCHBIZ. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah terdapat biaya tambahan untuk Payroll Transfer ke Bank lain? | Tidak termasuk biaya tambahan untuk penggunaan fitur Payroll Transfer. Anda dapat dikenakan biaya untuk transaksi SKN maupun RTGS sesuai dengan biaya transaksi yang tercantum pada platform TOUCHBIZ. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah terdapat limitasi nominal untuk Payroll Transfer? | Untuk Payroll Transfer ke sesama SMBC Indonesia, Anda dapat melakukan transaksi Payroll Transfer mulai dari Rp10.000 sampai dengan limit harian yang telah Anda tentukan di TOUCHBIZ. Untuk Payroll Transfer ke Bank lain, metode SKN maksimal transfer per penerima adalah Rp1.000.000.000, sedangkan metode RTGS minimal transfer per penerima adalah Rp100.000.001 dan maksimal transfer adalah sesuai dengan limit harian yang telah ditentukan pada TOUCHBIZ. Mohon perhatikan limit yang sudah Anda gunakan untuk transaksi lainnya pada hari yang sama. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah terdapat batas waktu untuk melakukan Payroll Transfer? | Pengguna dapat membuat transaksi Payroll Transfer mulai pukul 04.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. TOUCHBIZ melakukan eksekusi transaksi Payroll Transfer dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB untuk Payroll ke Bank lain, dan pukul 05.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB untuk Payroll ke sesama SMBC Indonesia. Setelah waktu cut off di atas transaksi Payroll dapat dilakukan dengan tipe transaksi terjadwal. |
| [Payroll] | [Payroll] Kapan Payroll terjadwal yang telah saya buat diproses oleh TOUCHBIZ? | Payroll Transfer terjadwal akan dilakukan pada pukul 07.00 WIB. Pastikan saldo Anda cukup untuk proses transfer pada jadwal tersebut. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah dapat dilakukan penjadwalan untuk Payroll Transfer? | Anda dapat melakukan penjadwalan dengan memilih pilihan Waktu Transaksi |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah ada batas maksimum waktu dalam pembuatan transaksi payroll terjadwal? | Anda dapat melakukan penjadwalan transaksi payroll sampai dengan 1 (satu) tahun mendatang untuk Payroll Transfer sesama SMBC Indonesia, dan hingga 30 hari mendatang untuk Payroll Transfer ke Bank lain. |
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana jika saldo di rekening saya tidak cukup ketika jadwal Payroll Transfer dijalankan? | Jika saldo tidak mencukupi untuk membayar Payroll Transfer ke semua anggota grup, maka pembayaran gaji ke grup Payroll tersebut akan dibatalkan. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah Payroll Transfer memungkinkan saya melakukan transaksi berulang? | Saat ini belum dapat dilakukan transaksi berulang untuk Payroll Transfer |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah yang harus saya lakukan ketika terjadi kegagalan pada Payroll Transfer saya? | Lakukan pengecekan terhadap status transaksi untuk setiap rekening tujuan, kemudian lakukan transaksi ulang ke spesifik rekening yang mengalami kegagalan melalui menu Transfer atau Payroll Transfer. Pastikan rekening tujuan dalam status aktif. |
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana cara menggunakan fitur Payroll Transfer bagi Nasabah Perorangan pada Aplikasi? | Berikut langkah-langkah menggunakan fitur Payroll Transfer: 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll Transfer 3. Pilih grup tujuan transfer atau klik Buat Grup 4. Isi nominal transfer yang diinginkan 5. Pilih waktu transaksi 6. Lakukan pengecekan & konfirmasi atas data transfer 7. Masukan PIN & kata sandi 8. Silakan lakukan pengecekan atas status transaksi Anda |
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana cara menambahkan kontak baru melalui fitur Payroll Transfer bagi Nasabah Perorangan pada Aplikasi? | Anda dapat menambahkan kontak baru pada aplikasi TOUCHBIZ melalui fitur Payroll Transfer dengan cara: 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll Transfer 3. Pada List Grup, pilih Buat Grup 4. Klik Tambahkan Rekening Baru 5. Klik Data Penerima / Tambah Data Penerima 6. Lakukan penambahan kontak dan Simpan |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya (Nasabah Perorangan) dapat mengubah anggota dari grup Payroll Transfer yang sudah saya simpan sebelumnya? | Anda dapat mengubah (menambahkan atau mengurangi) anggota dari grup Payroll Transfer yang Anda simpan sebelumnya dengan cara: 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll Transfer 3. Pilih grup Payroll Transfer yang Anda ingin ubah 4. Pilih Ubah Anggota Grup 5. Lakukan perubahan dan klik Simpan |
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana saya (Nasabah Perorangan) mengetahui status dari transaksi yang telah saya buat? | Anda dapat mengetahui status transaksi setiap rekening tujuan dengan cara: 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll Transfer 3. Pilih sub menu Riwayat 4. Pilih tanda panah ke bawah pada transaksi Payroll yang Anda ingin lihat 5. Status transaksi pada setiap rekening tujuan akan ditampilkan |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat menghapus grup Payroll Transfer Nasabah Perorangan yang sudah saya buat? | Anda dapat menghapus grup Payroll Transfer Nasabah Perorangan yang Anda simpan sebelumnya dengan cara: 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll Transfer 3. Pilih ikon titik tiga yang berada di grup yang ingin Anda hapus 4. Pilih Hapus Grup 5. Pilih Ya, Hapus pada halaman konfirmasi penghapusan Grup |
| [Payroll] | [Payroll] Siapa yang dapat memiliki mengakses fitur Payroll bagi Nasabah Perusahaan? | Hanya Pengguna yang diberikan akses ke menu Payroll yang dapat mengakses fitur Payroll Transfer. Akses ke menu Payroll dapat diatur melalui menu Manajemen Akun. |

| | | |
|-----------|--|---|
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana cara menggunakan fitur Payroll Transfer Nasabah Perusahaan? | <p>Pengguna hanya dapat membuat transaksi Payroll menggunakan Website TOUCHBIZ. Berikut langkah-langkah menggunakan fitur Payroll Transfer Nasabah Perusahaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda, pilih menu Transfer 2. Buka fitur Payroll 3. Unduh template dokumen payroll 4. Isi template dokumen payroll sesuai arahan pada Ketentuan Dokumen 5. Bila sudah mengisi template dokumen payroll, click Buat Payroll 6. Pilih rekening sumber dana yang akan digunakan 7. Pilih tanggal transaksi untuk payroll & isi catatan bila diperlukan 8. Unggah dokumen payroll yang sudah diisi 9. Cek kembali data yang sudah diunggah, dan apabila masih terdapat data yang kurang tepat, silakan perbaiki data pada template payroll, dan unggah kembali dokumen payroll 10. Bila sudah, click Lanjut 11. TOUCHBIZ akan melakukan pengecekan atas data-data payroll 12. Apabila masih terdapat data yang kurang tepat, silakan perbaiki data pada template payroll, dan unggah kembali detail transaksi 13. Apabila semua data sudah tepat, periksa kembali detail transaksi 14. Lakukan Persetujuan dan / atau Otorisasi Transaksi sesuai dengan Matriks Persetujuan Transaksi 15. Periksa secara berkala status dari transaksi payroll Anda, melalui Riwayat Persetujuan, pada tab Payroll |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat mengunggah dokumen payroll Nasabah Perusahaan di luar dari format atau template yang diberikan? | Tidak, Anda hanya dapat mengunggah dokumen payroll sesuai dengan format file (.csv - comma delimited) dan menggunakan template yang diberikan |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat mengunggah dokumen payroll Nasabah Perusahaan dengan nama file yang sama dengan nama file sebelumnya? | Tidak, setiap nama file pada dokumen payroll yang diunggah harus bersifat unik |
| [Payroll] | [Payroll] Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh TOUCHBIZ untuk melakukan pengecekan atas data-data payroll Nasabah Perusahaan? | TOUCHBIZ membutuhkan waktu sekitar 5-8 menit untuk melakukan pengecekan atas data-data payroll Anda |
| [Payroll] | [Payroll] Apa yang perlu saya lakukan bila hasil pengecekan TOUCHBIZ menunjukkan rekening penerima tidak ditemukan? | Pastikan kembali nomor rekening penerima yang dituju sesuai dan berada dalam keadaan aktif. Anda dapat mengunggah kembali data payroll Nasabah Perusahaan Anda |
| [Payroll] | [Payroll] Apa yang perlu saya lakukan bila hasil pengecekan TOUCHBIZ menunjukkan nama pemilik rekening penerima berbeda dengan nama pemilik rekening penerima yang saya berikan? | Anda tetap dapat melanjutkan proses transaksi payroll Nasabah Perusahaan Anda, namun TOUCHBIZ akan memproses transaksi sesuai dengan data yang ditemukan pada Bank |
| [Payroll] | [Payroll] Bagaimana saya mengetahui status dari transaksi Payroll Transfer Nasabah Perusahaan yang telah saya buat? | <p>Anda dapat mengetahui status transaksi payroll transfer Nasabah Perusahaan setiap rekening tujuan dengan cara akses ke Website TOUCHBIZ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Persetujuan pada navigation bar 2. Buka menu Riwayat 3. Pilih sub menu Payroll 4. Pilih transaksi payroll yang Anda ingin lihat 5. Pilih lihat detil pada rekening penerima 6. Anda akan dapat melihat status dari masing-masing penerima atau <p>Anda dapat mengetahui status transaksi payroll transfer Nasabah Perusahaan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Transfer pada navigation bar 2. Buka menu Payroll 3. Pada dashboard menu Payroll, Anda dapat melihat status dari semua transaksi payroll yang pernah Anda lakukan di daftar transaksi payroll |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat menerapkan filter pada daftar transaksi payroll pada menu payroll Nasabah Perusahaan? | Bisa, Anda dapat menerapkan filter status transaksi dan waktu pengajuan pada daftar transaksi payroll pada menu payroll Nasabah Perusahaan |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat membuat transaksi Payroll Nasabah Perusahaan melalui Aplikasi Mobile TOUCHBIZ saya? | Tidak, untuk transaksi Payroll Nasabah Perusahaan, Anda hanya dapat membuat transaksi melalui Website TOUCHBIZ |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat melakukan persetujuan atas transaksi Payroll Nasabah Perusahaan melalui Aplikasi Mobile TOUCHBIZ saya? | Bisa, Anda dapat melakukan persetujuan atas transaksi Payroll Nasabah Perusahaan melalui Aplikasi Mobile TOUCHBIZ, pada menu Persetujuan di Beranda |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat melihat status transaksi Payroll Nasabah Perusahaan melalui Aplikasi Mobile TOUCHBIZ saya? | Tidak, untuk transaksi Payroll Nasabah Perusahaan, Anda hanya dapat melihat detil status transaksi melalui Website TOUCHBIZ |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat melihat transaksi Payroll Transfer terjadwal saya? | <p>Untuk melihat mutasi transaksi Payroll Transfer terjadwal yang telah Anda buat, dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:</p> <p>Melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda atau rekening saya, pilih label Saldo Efektif Giro atau Saldo Efektif PRK pada panel Informasi Rekening 2. Pilih Lihat Transaksi pada Rekening Sumber Dana yang digunakan untuk Payroll Transfer 3. Pilih tab Akan Datang, maka transaksi Payroll Transfer terjadwal Anda akan ditampilkan <p>Melalui aplikasi website TOUCHBIZ (khusus Nasabah Perusahaan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Rekening Saya 2. Pilih Rekening Sumber Dana yang digunakan untuk Payroll Transfer 3. Pilih tab Akan Datang, maka transaksi terjadwal Anda akan ditampilkan |

| | | |
|------------|--|--|
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya dapat membatalkan transaksi Payroll Transfer yang sudah terjadwal? | <p>melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pilih Lihat Transaksi pada rekening sumber yang digunakan untuk Payroll Transfer 3. Pilih tab Akan Datang, maka transaksi Payroll Transfer terjadwal Anda akan ditampilkan 4. Pilih transaksi Payroll yang sudah dibuat 5. Pilih Batalkan Transaksi <p>melalui aplikasi website TOUCHBIZ (khusus Nasabah Perusahaan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Rekening Saya 2. Pilih Rekening Sumber Dana yang digunakan untuk Payroll Transfer 3. Pilih tab Akan Datang, maka transaksi terjadwal Anda akan ditampilkan 4. Pilih Transaksi Payroll yang sudah dibuat 5. Pilih Batalkan Transaksi |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya akan mendapatkan notifikasi pengingat Payroll Transfer yang sudah terjadwal? | Ya, notifikasi akan dikirimkan sehari sebelum tanggal transaksi Payroll Transfer dilakukan. |
| [Payroll] | [Payroll] Apakah saya akan mendapatkan informasi atas transaksi Payroll Transfer saya? | Ya, Notifikasi akan dikirimkan melalui layar perangkat yang digunakan, menu Notifikasi pada aplikasi TOUCHBIZ, serta diinformasikan melalui email yang terdaftar. |
| [Deposito] | [Deposito] Apakah saya bisa mengakses informasi produk Deposito SMBC Indonesia yang saya punya pada TOUCHBIZ? | Ya, Anda dapat mengakses informasi produk Deposito SMBC Indonesia yang Anda punya lewat TOUCHBIZ menu Deposito |
| [Deposito] | [Deposito] Produk Deposito apa sajakah yang dapat diakses lewat TOUCHBIZ? | Beberapa Produk Deposito SMBC Indonesia baik dalam mata uang rupiah maupun mata uang asing sudah dapat Anda akses melalui platform TOUCHBIZ. Produk Deposito yang dapat diakses diantaranya Deposito Berjangka Valas, Deposito Fleksi, Deposito on Call, Deposito Berjangka, Corporate Call Deposito, Corporate Term Deposito, dan Deposito Touchbiz |
| [Deposito] | [Deposito] Informasi Produk Deposito apa sajakah yang dapat diakses lewat TOUCHBIZ? | Informasi yang dapat Anda akses untuk setiap produk Deposito Anda mencakup: nomor bilyet, tanggal jatuh tempo, periode, jenis mata uang, nominal Deposito, tingkat suku bunga |
| [Deposito] | [Deposito] Bagaimana saya bisa melihat informasi saldo Deposito TOUCHBIZ yang saya miliki? | Anda dapat melihat total saldo Deposito TOUCHBIZ pada halaman Beranda aplikasi TOUCHBIZ, atau klik label Deposito pada Beranda untuk melihat informasi saldo dari masing-masing Deposito |
| [Deposito] | [Deposito] Apakah Nasabah Perusahaan dapat melakukan penempatan atau pembukaan Deposito baru melalui TOUCHBIZ? | Fitur penempatan atau pembukaan Deposito baru melalui TOUCHBIZ saat ini baru tersedia untuk Nasabah Individu. |
| [Deposito] | [Deposito] Berapa banyak Deposito TOUCHBIZ yang bisa saya buat? | Anda bisa membuat Deposito TOUCHBIZ sebanyak yang Anda inginkan dengan minimum penempatan dana Rp. 100.000.000,00 |
| [Deposito] | [Deposito] Apakah saya bisa menambah saldo Deposito TOUCHBIZ yang sudah dibuat? | Deposito TOUCHBIZ yang sudah dibuat tidak dapat ditambahkan saldo. Namun, Anda dapat membuat Deposito TOUCHBIZ baru. |
| [Deposito] | [Deposito] Berapa jumlah minimum penempatan dana yang dibutuhkan untuk membuka Deposito TOUCHBIZ? | Jumlah minimum penempatan dana untuk membuka Deposito TOUCHBIZ Rp100.000.000 (Seratus juta rupiah) |
| [Deposito] | [Deposito] Berapa jangka waktu Deposito TOUCHBIZ? | Anda dapat memilih jangka waktu mulai dari 1 (satu) bulan hingga 12 (dua belas) bulan untuk setiap Deposito TOUCHBIZ. |
| [Deposito] | [Deposito] Kapan bunga Deposito TOUCHBIZ diterima? | Bunga Deposito akan dibayarkan pada tanggal jatuh tempo |
| [Deposito] | [Deposito] Bagaimana cara saya melihat informasi suku bunga atas penempatan Deposito TOUCHBIZ? | Suku bunga deposito yang Anda dapatkan dapat dilihat saat Anda melakukan penempatan deposito. Jika deposito sudah berjalan, Anda dapat melihat informasi suku bunga deposito yang Anda dapatkan pada informasi masing-masing deposito. |
| [Deposito] | [Deposito] Bagaimana cara saya membatalkan atau mencairkan Deposito TOUCHBIZ? | <p>Anda dapat mencairkan Deposito TOUCHBIZ hingga 1 (satu) hari sebelum tanggal jatuh tempo maksimum pukul 17.00 WIB, dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda, klik label Deposito pada panel Informasi Rekening 2. Pilih Deposito TOUCHBIZ yang ingin dibatalkan atau dicairkan dan klik Lihat Detail 3. Klik Lainnya 4. Klik Cairkan Deposito dan lakukan autentikasi menggunakan kata sandi <p>Namun jika Anda melakukan pencairan sebelum jatuh tempo, Anda tidak akan mendapatkan bunga berjalan dan hanya nominal pokok yang akan dikembalikan. Anda juga akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp100.000 (seratus ribu rupiah).</p> |
| [Deposito] | [Deposito] Bagaimana cara saya dapat mengubah opsi jatuh tempo pada Deposito TOUCHBIZ? | <p>Anda dapat mengubah opsi jatuh tempo hingga 1 (satu) hari sebelum jatuh tempo maksimum pukul 17.00 WIB, dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda, klik label Deposito pada panel Informasi Rekening 2. Pilih Deposito TOUCHBIZ yang ingin diubah opsi jatuh tempo dan klik Lihat Detail 3. Klik opsi Jatuh Tempo 4. Pilih opsi jatuh tempo sesuai kebutuhan Anda 5. Cek kembali opsi jatuh tempo Anda dan klik Konfirmasi <p>Berikut opsi jatuh tempo Deposito TOUCHBIZ: Perpanjang pokok, Perpanjang pokok dan bunga, dan Kembalikan ke rekening sumber dana</p> |
| [Deposito] | [Deposito] Apa yang terjadi ketika Deposito TOUCHBIZ jatuh tempo? | <ol style="list-style-type: none"> a. Jika Anda memilih opsi jatuh tempo Perpanjang pokok, maka nominal pokok Deposito TOUCHBIZ akan diperpanjang otomatis dengan jangka waktu dan suku bunga yang berlaku pada saat perpanjangan. Nominal bunga yang didapat akan dikreditkan ke rekening sumber dana. b. Jika Anda memilih opsi jatuh tempo Perpanjang pokok dan bunga, maka nominal pokok dan bunga deposito TOUCHBIZ akan diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu dan suku bunga yang berlaku pada saat perpanjangan c. Jika Anda memilih opsi jatuh tempo Kembalikan ke rekening sumber dana, maka nominal pokok dan bunga yang didapat akan dikreditkan ke rekening sumber dana. |

| | | |
|-----------|--|--|
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa itu Fitur MaxCash? | Fitur MaxCash adalah fitur <i>auto sweep</i> yang dapat melakukan pemindahan dana dari Rekening Nasabah ke rekening lain milik Nasabah yang sama dengan bunga yang lebih tinggi secara otomatis pada hari libur. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa perbedaan fitur MaxCash dan Deposito? | MaxCash dapat dimanfaatkan untuk penempatan dana jangka pendek dengan fitur penempatan dan pengembalian dana otomatis (Max In & Max Out), sedangkan Deposito TOUCHBIZ adalah deposito berjangka yang dapat digunakan untuk memaksimalkan penempatan dana untuk jangka panjang. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa keuntungan menggunakan fitur MaxCash? | Berikut adalah keuntungan dari fitur MaxCash: a. Penempatan dana jangka pendek di saat hari libur atau akhir pekan dengan suku bunga yang lebih tinggi dari pada rekening giro b. Anda bebas memilih rekening giro (yang tidak terhubung dengan fasilitas pinjaman rekening koran) untuk dihubungkan ke MaxCash sesuai dengan kebutuhan Anda c. Anda dapat melakukan penarikan dana MaxCash kapan saja tanpa dikenakan biaya penalti |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa yang dimaksud dengan Max In dan Max Out pada fitur MaxCash? | Max In adalah pemindahan saldo dari rekening giro ke MaxCash secara otomatis satu hari sebelum akhir pekan atau hari libur. Max Out adalah pengembalian dana otomatis dari MaxCash ke rekening giro pada pagi hari di hari kerja pertama setelah hari libur atau akhir pekan. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara mengaktifkan MaxCash? | Berikut langkah-langkah untuk aktivasi MaxCash: 1. Di beranda, klik Pelajari pada label MaxCash 2. Klik Aktivasi MaxCash 3. Baca dan setujui Syarat dan Ketentuan MaxCash 4. Pilih rekening sumber dana yang akan dihubungkan di MaxCash dengan cara menekan toggle di setiap rekening giro dan klik Lanjut 5. Pilih rekening penerima bunga dan klik Konfirmasi 6. Fitur MaxCash sudah berhasil diaktifasi |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara saya melihat status penempatan MaxCash? | Anda dapat melihat status penempatan MaxCash melalui label MaxCash di beranda atau melalui tab menu MaxCash |
| [MaxCash] | [MaxCash] Berapa minimum dana yang harus tersedia di rekening giro untuk menjalankan fitur MaxCash? | Minimum dana tersedia untuk Max In (penempatan dana otomatis) adalah Rp50.000.000 (Lima puluh juta rupiah) untuk setiap gironya setelah dikurangi dana minimum, dana diblokir, kewajiban (bunga dan/atau pokok), transaksi terjadwal, dan biaya lainnya yang didebit pada Hari Libur (jika ada). |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana jika saya membutuhkan dana mendesak pada saat MaxCash sedang berjalan? | Anda dapat melakukan penarikan dana dari Maxcash ke rekening sumber dana, tanpa dikenakan penalti dan bunga MaxCash tetap dibayarkan |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara melakukan penarikan dana MaxCash sebelum jadwal Max Out selanjutnya? | Anda dapat melakukan penarikan dana MaxCash dengan cara: 1. Di beranda, klik label MaxCash 2. Klik Tarik Dana 3. Atur jumlah nominal penarikan untuk setiap rekening sumber dana dan klik Tarik Dana 4. Periksa kembali nominal penarikan sebelum klik Konfirmasi |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa yang terjadi jika saldo rekening giro saya tidak memenuhi ketentuan minimum Max In? | Jika saldo rekening giro tidak memenuhi ketentuan minimum saldo Max In maka Max In akan gagal. Apabila Anda memilih lebih dari 1 rekening untuk menjalankan fitur MaxCash dan salah satu rekeningnya tidak memenuhi minimum saldo, maka rekening tersebut akan gagal Max In dan rekening lainnya yang memenuhi ketentuan saldo minimum akan berhasil Max In. Rekening sumber dana akan tetap terhubung dengan MaxCash dan saldo akan dipindahkan pada jadwal Max In selanjutnya jika memenuhi ketentuan minimum penempatan Max In. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara perhitungan bunga MaxCash? | Bunga MaxCash akan dihitung setiap akhir hari selama periode hari libur atau akhir pekan berdasarkan total saldo MaxCash terakhir. Bunga harian diakumulasi dan dikreditkan ke MaxCash pada tanggal 26 di setiap bulannya, dan akan dikreditkan ke rekening penerima bunga yang telah dipilih sebelumnya maksimum 1 (satu) hari setelahnya, yaitu pada tanggal 27 setiap bulannya. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apa yang terjadi jika saya menghubungkan rekening sumber dana ke MaxCash pada periode hari libur atau akhir pekan? | Penempatan dana otomatis tidak dapat dilakukan untuk periode hari libur atau akhir pekan yang sedang berjalan. Saldo di rekening sumber dana yang terhubung dengan MaxCash akan dipindahkan pada jadwal Max In selanjutnya jika memenuhi ketentuan minimum Max In. |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara saya melihat riwayat transaksi MaxCash? | Anda dapat melihat mutasi MaxCash dengan cara: 1. Di beranda, klik label MaxCash 2. Klik Lihat Mutasi , maka mutasi rekening Anda akan ditampilkan untuk 1 (satu) bulan terakhir Anda dapat melihat riwayat transaksi sampai dengan 3 (tiga) bulan terakhir dengan memilih Filter kemudian atur Periode Transaksi dan Tipe Transaksi yang Anda ingin lihat. |

| | | |
|---------------------|---|--|
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara mengubah rekening sumber dana yang terhubung dengan MaxCash? | <p>Anda dapat mengubah rekening sumber dana di MaxCash dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda, klik label MaxCash 2. Klik label Sumber Dana 3. Pilih rekening sumber dana yang akan diubah dengan cara klik toggle di setiap rekening giro 4. Klik Simpan Perubahan 5. Cek kembali perubahan rekening sumber dana sebelum klik Konfirmasi |
| [MaxCash] | [MaxCash] Bagaimana cara saya mengubah rekening penerima bunga MaxCash? | <p>Anda dapat melihat mengubah rekening penerima bunga dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di beranda, klik label MaxCash 2. Klik Lainnya 3. Pilih Ubah Penerima Bunga 4. Pilih rekening penerima bunga dan klik Simpan Perubahan |
| [MaxCash] | [MaxCash] Apakah fitur MaxCash dapat digunakan oleh Nasabah Perusahaan? | Fitur MaxCash saat ini belum tersedia untuk Nasabah Perusahaan |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Apa saja layanan Top-Up & Tagihan yang disediakan TOUCHBIZ? | <p>Layanan Top Up & Tagihan yang disediakan TOUCHBIZ terdiri atas :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Top Up E-wallet (GoPay, Ovo) b. Isi Pulsa untuk operator Telkomsel, Indosat dan XL c. Pembayaran tagihan pascabayar operator Telkomsel Halo, Indosat dan XL Prioritas d. Pembayaran tagihan PLN Pascabayar, Token Listrik PLN, dan PLN Non-Taglis |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Apakah terdapat maksimum transaksi Top-Up E-Wallet? | Dalam sekali transaksi Anda dapat melakukan Top-Up hingga maksimum Rp1.500.000 (satu juta lima ratus ribu rupiah) dan dalam 1 (satu) hari Anda dapat melakukan transaksi hingga maksimum Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Berapa minimum transaksi Top-Up E-Wallet? | Dalam sekali transaksi Anda harus memasukkan nominal diatas Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah), atau dapat memilih pilihan nominal yang sudah disediakan |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Berapakah maksimum dan minimum nilai transaksi Top-Up untuk Pulsa Prabayar? | <p>Dalam sekali transaksi Anda dapat melakukan Top-Up Pre-Paid sesuai nilai denominasi yang disediakan.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telkomsel : minimum Rp50.000 (lima puluh ribu rupiah) dan maksimum Rp1.000.000 (satu juta rupiah) b. Indosat : minimum Rp50.000 (lima puluh ribu rupiah) dan maksimum Rp250.000 (dua ratus lima puluh ribu rupiah) c. XL : minimum Rp50.000 (lima puluh ribu rupiah) dan maksimum Rp200.000 (dua ratus ribu rupiah) <p>Dan dalam satu hari, Anda dapat melakukan transaksi hingga Rp100.000.000</p> |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Berapakah maksimum dan minimum pembayaran | Pembayaran tagihan pascabayar mengikuti sesuai dengan jumlah yang ditagihkan. Dan dalam 1 (satu) hari, Anda dapat melakukan transaksi hingga Rp100.000.000 (seratus juta rupiah). |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Berapakah maksimum tagihan PLN pascabayar yang dapat dibayar dalam 1 transaksi? | Pembayaran tagihan PLN pascabayar dalam 1 transaksi adalah 4 bulan tagihan. |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Berapakah nominal Token Listrik PLN yang dapat dibeli melalui TOUCHBIZ? | Nominal Token Listrik PLN yang tersedia dan dapat dibeli melalui TOUCHBIZ adalah Rp20.000, Rp50.000, Rp100.000, Rp200.000, Rp500.000, Rp1.000.000, Rp5.000.000, Rp10.000.000, dan Rp50.000.000 |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Setelah saya membeli Token Listrik PLN, dimana saya dapat melihat Nomor Token saya? | <p>Token listrik yang telah dibeli dapat dilihat pada :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Setelah transaksi berhasil maka anda dapat melihat nomor token pada status transaksi berhasil di halaman beranda b. Nomor token dari transaksi Token Listrik PLN sebelumnya dapat anda lihat pada halaman detail mutasi |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Apa itu PLN Non Taglis? | <p>Non-taglis PLN adalah layanan PLN non-tagihan listrik atau di luar pembayaran tagihan bulanan listrik (pascabayar) maupun pembelian token listrik (prabayar). Berikut adalah jenis layanan yang termasuk dalam pembayaran Non-taglis PLN:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyambungan baru b. Perubahan daya c. Migrasi ke prabayar d. Migrasi ke pascabayar e. Pemasangan kembali |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Bagaimana cara mendapatkan nomor registrasi untuk pembayaran tagihan Non-taglis PLN? | Anda bisa mendapatkan nomor registrasi setelah Anda mengajukan jenis layanan non-taglis PLN yang dibutuhkan (melalui Contact Center PLN 123, web PLN, atau kantor PLN) dan telah memenuhi syarat & ketentuan dari pihak PLN. |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Bagaimana cara saya mendapatkan bukti transaksi atas Top-Up & Tagihan yang saya lakukan? | Bukti transaksi (e-receipt) dapat Anda akses melalui mutasi rekening maupun email yang terdaftar pada TOUCHBIZ |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Rekening apa yang dapat saya gunakan untuk melakukan transaksi Top Up & Tagihan? | Anda dapat memilih rekening yang terdaftar di TOUCHBIZ untuk melakukan transaksi Top Up & Tagihan, pastikan rekening aktif dan saldo cukup |
| [Top-Up & Tagihan] | [Top-Up & Tagihan] Apakah fitur Top-Up & Tagihan dapat digunakan oleh Nasabah Perusahaan? | Fitur Top-Up & Tagihan saat ini belum tersedia untuk Nasabah Perusahaan |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Bagaimana cara melakukan pemesanan Cek & Bilyet Giro? | <p>Anda dapat melakukan pemesanan Cek & Bilyet Giro pada aplikasi TOUCHBIZ melalui fitur Cek & Bilyet Giro dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Cek & Bilyet Giro 3. Pilih sub menu Pesan Cek & Bilyet Giro 4. Pilih Rekening 5. Isi jumlah buku yang akan dipesan 6. Pilih Lokasi Pengambilan Buku 7. Pilih Lanjut 8. Lakukan konfirmasi pembayaran dengan memasukkan PIN & kata sandi |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Bagaimana cara melihat daftar pesanan Cek & Bilyet Giro yang sudah saya buat? | <p>Anda dapat melihat daftar pesanan Cek & Bilyet Giro pada aplikasi TOUCHBIZ melalui fitur Cek & Bilyet Giro dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Cek & Bilyet Giro 3. Pilih sub menu Daftar Pesanan 4. Pilih pesanan yang ingin dilihat detail statusnya |

| | | |
|---------------------|--|--|
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apa pengertian dari masing-masing status pesanan pada detail pesanan Cek & Bilyet Giro? | <p>Status dari masing-masing pesanan Cek & Bilyet Giro memiliki pengertian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pesanan Dibuat: Pesanan berhasil dibuat melalui TOUCHBIZ - Pesanan Diproses: Pesanan sedang diproses oleh Bank - Dapat Diambil: Pesanan sudah dapat diambil di lokasi pengambilan yang telah dipilih - Telah Diambil: Pesanan telah diambil dari lokasi pengambilan yang telah dipilih - Buku x dari n Aktif: Menunjukkan berapa buku Cek & Bilyet Giro yang sudah teraktif dalam sebuah pesanan - Lewat Batas Waktu Pengambilan: Pesanan buku Cek & Bilyet Giro sudah tidak dapat diambil karena melewati batas waktu pengambilan. Batas maksimum waktu pengambilan adalah 3 bulan sejak pesanan dapat diambil. - Ditolak: Pesanan ditolak oleh Bank jika masuk ke Daftar Hitam Nasional (DHN) atau rekening tidak aktif - Gagal Diproses: Pesanan gagal diproses oleh Bank. Silakan membuat pesanan baru. |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apakah saya bisa | Lokasi pengambilan buku Cek & Bilyet Giro tidak dapat diubah setelah pesanan dibuat |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apakah ada batas waktu pengambilan buku Cek & Bilyet Giro? | Batas waktu pengambilan buku Cek & Bilyet Giro adalah 3 bulan sejak status pesanan dapat diambil di lokasi pengambilan |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apakah fitur Cek & Bilyet Giro dapat digunakan oleh Nasabah Perusahaan? | Fitur Cek & Bilyet Giro saat ini hanya dapat digunakan oleh Nasabah Perorangan |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apakah saya bisa melihat status pesanan Cek & Bilyet Giro yang saya pesan melalui cabang pada aplikasi TOUCHBIZ? | Tidak. Anda hanya dapat melihat status pesanan dari buku Cek & Bilyet Giro yang Anda pesan melalui aplikasi TOUCHBIZ. |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apakah pesanan buku Cek & Bilyet Giro dapat diantarkan ke alamat saya? | Tidak. Anda perlu mengambil pesanan buku Cek & Bilyet Giro ke lokasi pengambilan yang sudah Anda pilih. |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Apa yang perlu saya bawa ke lokasi pengambilan buku Cek & Bilyet Giro? | Anda perlu membawa Bukti Pesanan Buku Cek & Bilyet Giro serta dokumen identitas |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Di mana saya bisa mendapatkan Bukti Pesanan Buku Cek & Bilyet Giro? | <p>Anda dapat mengunduh Bukti Pesanan Buku Cek & Bilyet Giro dengan dua cara:</p> <p>Melalui aplikasi TOUCHBIZ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Transfer 2. Pilih menu Cek & Bilyet Giro 3. Pilih sub menu Daftar Pesanan 4. Pilih pesanan yang ingin diambil 5. Pilih Unduh Bukti Pesanan <p>Bukti pesanan dalam bentuk PDF dapat diunduh melalui email yang dikirimkan oleh TOUCHBIZ</p> |
| [Cek & Bilyet Giro] | [Cek & Bilyet Giro] Kapan saya bisa mengambil pesanan Cek & Bilyet Giro jika status pesanan adalah Pesanan Dibuat? | Anda akan mendapatkan notifikasi jika pesanan sudah dapat diambil di lokasi pengambilan |
| [Biometrik] | [Biometrik] Bagaimana cara untuk melakukan Aktivasi Biometrik? | <p>Fitur Biometrik hanya tersedia di aplikasi mobile TOUCHBIZ.</p> <p>Untuk melakukan Aktivasi Biometrik, pastikan Anda telah melakukan perekaman Biometrik pada perangkat Anda terlebih dahulu. Kemudian Anda dapat melakukan Aktivasi Biometrik di Aplikasi TOUCHBIZ dengan melakukan salah satu cara berikut ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan aktivasi Biometrik pada saat melakukan pendaftaran TOUCHBIZ b. Melakukan aktivasi Biometrik pada saat pertama kali masuk ke akun TOUCHBIZ di perangkat baru c. Melalui menu lainnya dan mengaktifkan tombol pada label Aktivasi Biometrik |
| [Biometrik] | [Biometrik] Mengapa pilihan biometrik saya menggunakan sidik jari/fingerprint | Apabila fitur keamanan biometrik sidik jari dan face recognition dapat digunakan di perangkat Anda, TOUCHBIZ akan menggunakan fitur sidik jari/fingerprint |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Apa itu menu Persetujuan? | <p>Menu Persetujuan adalah menu untuk menyetujui transaksi yang dibuat melalui TOUCHBIZ. Pada menu Persetujuan, Pengguna juga dapat melihat riwayat transaksi yang dilakukan melalui Platform TOUCHBIZ beserta informasi Pengguna yang membuat, menyetujui dan melakukan otorisasi atas transaksi serta transaksi yang dibatalkan.</p> <p>Menu Persetujuan hanya tersedia bagi Nasabah Non Perorangan / Perusahaan atau Nasabah Perorangan yang sudah melakukan pembukaan akses website TOUCHBIZ.</p> |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Siapakah yang boleh melakukan persetujuan transaksi? | Pengguna yang dapat melakukan persetujuan transaksi adalah pengguna multirole yang memiliki akses ke rekening sumber dana yang digunakan |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Siapakah yang boleh melakukan otorisasi transaksi? | Pengguna yang dapat melakukan otorisasi transaksi adalah pengguna multirole yang memiliki akses Soft Token dan akses ke rekening sumber dana yang digunakan |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Siapakah yang boleh melakukan pembatalan transaksi? | Seluruh pengguna yang memiliki akses ke rekening sumber dana yang digunakan dalam transaksi tersebut dapat melakukan pembatalan transaksi |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Berapa lama transaksi dapat berstatus menunggu persetujuan / otorisasi di menu Persetujuan? | Tidak ada batas maksimum waktu untuk transaksi dapat berstatus menunggu persetujuan / otorisasi di menu Persetujuan |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Apa perbedaan dari tab Tugas Saya dan Dalam Proses pada tampilan menu Persetujuan untuk pengguna multirole? | Jika seorang pengguna multirole membuka menu Persetujuan, maka transaksi yang berada di tab Tugas Saya merupakan transaksi yang membutuhkan persetujuan/otorisasi, sedangkan transaksi yang berada di tab Dalam Proses adalah transaksi yang membutuhkan persetujuan/otorisasi dari pengguna multirole lain yang berada dalam akun perusahaan yang sama |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Apabila transaksi telah berhasil diotorisasi, apakah detail persetujuan transaksi akan hilang? | Detail persetujuan transaksi tidak akan hilang. Namun akan berpindah ke Riwayat Persetujuan. Pengguna dapat mengakses riwayat persetujuan untuk melihat transaksi terdahulu |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Berapa lamakah transaksi akan berada di riwayat persetujuan? | Tidak ada batas maksimum waktu untuk transaksi berada di Riwayat Persetujuan |

| | | |
|------------------|--|--|
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Apakah fungsi dari fitur Pilih Beberapa pada menu persetujuan? | Fungsi dari fitur Pilih Beberapa pada persetujuan adalah untuk membantu mempermudah pengguna yang akan melakukan persetujuan / otorisasi beberapa transaksi sekaligus |
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Apakah perlu memasukkan beberapa kali otentikasi (pin, password / soft token) untuk melakukan persetujuan / otorisasi pada beberapa transaksi sekaligus? | Jika pengguna memilih fitur Pilih Beberapa , maka pengguna cukup memasukkan 1x otentikasi sebagai persetujuan, atau 1x otentikasi sebagai otorisasi, untuk beberapa transaksi sekaligus |
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Berapakah jumlah maksimum transaksi yang dapat dipilih dalam satu kali proses multi (Pilih Beberapa) persetujuan / otorisasi? | Pengguna dapat memilih minimal 1 transaksi dan maksimal 25 transaksi dalam melakukan persetujuan / otorisasi sekaligus |
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Apakah fitur Pilih Beberapa dapat mengakomodir transaksi dengan status persetujuan yang berbeda? | Pengguna hanya dapat memilih transaksi dengan 1 jenis status persetujuan. Bila pengguna memilih transaksi dengan status menunggu persetujuan, maka pengguna hanya dapat memilih transaksi lain dengan status serupa. Begitu juga jika pengguna memilih status otorisasi. |
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Apabila menggunakan fitur Pilih Beberapa untuk menyetujui transaksi dan sudah | Tidak, dengan menggunakan Fitur Pilih Beberapa untuk menyetujui transaksi, maka Pengguna harus melakukan proses otorisasi secara terpisah. Pengguna dapat menggunakan fitur Pilih Beberapa kembali lalu memilih transaksi yang ingin diotorisasi |
| [Persetujuan] | [Persetujuan - Multi] Apakah masih bisa melihat detail dari transaksi bila memilih untuk menggunakan fitur Pilih Beberapa ? | Bisa, jika pengguna menggunakan fitur Pilih Beberapa untuk menyetujui atau mengotorisasi sebuah transaksi, maka pengguna tetap dapat melakukan pengecekan detail transaksi sebelum melakukan persetujuan atau otorisasi |
| [Persetujuan] | [Persetujuan] Apa yang akan terjadi untuk transaksi terjadwal yang telah melewati tanggal transaksi yang telah ditentukan? | - Jika transaksi terjadwal tersebut belum memenuhi matriks persetujuan, maka transaksi tersebut akan secara otomatis dibatalkan oleh sistem - Jika transaksi terjadwal tersebut sedang menunggu otorisasi, maka transaksi akan tetap ada pada menu persetujuan dan dapat diotorisasi. Setelah diotorisasi maka transaksi tersebut akan langsung dieksekusi oleh bank |
| [Soft Token] | [Soft Token] Siapakah Pengguna / User yang memiliki akses ke Soft Token? | Soft Token hanya dapat diakses oleh Pengguna Multirole dan diberikan akses atas Soft Token serta telah melakukan aktivasi Soft Token di aplikasi Mobile TOUCHBIZ. |
| [Soft Token] | [Soft Token] Bagaimana cara saya mendapatkan kode Soft Token? | Pengguna yang memiliki akses Soft Token dapat mendapatkan kode Soft Token melalui aplikasi TOUCHBIZ di perangkat mobile dengan cara: 1. Pilih menu Lainnya 2. Pilih Dapatkan Soft Token 3. Masukkan kata sandi 4. Pilih Langsung , maka Anda dapat melihat kode Soft Token untuk melakukan otorisasi transaksi di TOUCHBIZ |
| [Soft Token] | [Soft Token] Saya sudah memasukan kode Soft Token, namun mengapa saya mendapatkan informasi bahwa Soft Token tidak sesuai? | Ketentuan penggunaan kode Soft Token: a. Setiap kode Soft Token hanya berlaku selama 30 detik. Silakan melakukan permintaan untuk mendapatkan kode Soft Token yang baru dan masukkan kode ke proses transaksi di website TOUCHBIZ sebelum melewati durasi tersebut. b. Kode Soft Token yang digunakan oleh user untuk otorisasi di Web TOUCHBIZ didapatkan dari aplikasi Mobile TOUCHBIZ dari Pengguna / User yang sama (tidak dapat menggunakan kode Soft Token dari pengguna lain) |
| [Soft Token] | [Soft Token] Apakah saya dapat melakukan otorisasi transaksi dengan | Tidak, kode Soft Token yang didapat di aplikasi mobile TOUCHBIZ hanya dapat digunakan untuk melakukan otorisasi transaksi oleh pengguna dengan email yang sama |
| [Soft Token] | [Soft Token] Mengapa tidak terdapat menu Dapatkan Soft Token, melainkan menu Aktivasi Soft Token di aplikasi TOUCHBIZ saya? | Anda perlu melakukan aktivasi Soft Token terlebih dahulu sebelum dapat mendapatkan kode Soft Token. Lakukan aktivasi soft token dengan cara: 1. Pilih menu Lainnya 2. Pilih Aktivasi Soft Token 3. Membaca dan menyetujui ketentuan Aktivasi Soft Token 4. Masukkan kata sandi 5. Soft Token berhasil diaktifasi |
| [Soft Token] | [Soft Token] Mengapa tidak terdapat menu Dapatkan Soft Token di aplikasi TOUCHBIZ saya? | Anda belum melakukan aktivasi soft token sehingga perlu melakukan aktivasi Soft Token terlebih dahulu. Lakukan aktivasi soft token dengan cara: 1. Pilih menu Lainnya 2. Pilih Aktivasi Soft Token 3. Membaca dan menyetujui ketentuan Aktivasi Soft Token 4. Masukkan kata sandi 5. Soft Token berhasil diaktifasi |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa itu menu Manajemen Akun? | Menu Manajemen Akun merupakan menu yang dapat digunakan Pemberi Kuasa dan Pengguna yang diberikan akses ke menu Manajemen Akun untuk melakukan perubahan, penambahan, penghapusan akses pengguna, dan perubahan Limit Harian. Pada menu ini, Anda juga bisa melihat informasi lebih detil terkait pengaturan yang saat ini ada di akun perusahaan Anda. |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa saja yang dapat diatur pada Pengaturan Pengguna? | Pada Pengaturan Pengguna dapat dilakukan Penambahan Pengguna, Penghapusan Pengguna, Merubah Akses Pengguna. Nasabah dapat menentukan role yang akan diberikan kepada Pengguna Pemberi Kuasa berupa role Maker dan Multirole serta dapat melakukan pengaturan akses sampai dengan level menu, menu yang dapat diatur sbb: 1. Informasi Rekening: Akses atas informasi saldo, mutasi transaksi, detil transaksi, transaksi akan datang atas rekening Nasabah 2. Informasi Pinjaman: Akses atas informasi seluruh pinjaman yang dimiliki oleh Nasabah 3. Informasi Deposito: Akses atas informasi produk deposito yang dimiliki oleh Nasabah 4. Transfer: Akses untuk membuat transaksi transfer baik sesama SMBC Indonesia maupun ke bank lain dalam negri 5. Manajemen Akun: Akses untuk melakukan pengaturan atas akun Nasabah seperti Pengaturan Pengguna (tambah, hapus, edit, atur akses), Matrik Persetujuan atas Transaksi, dan Pengaturan Limit Harian 6. Aplikasi Mobile: Akses Akun Nasabah melalui aplikasi TOUCHBIZ di perangkat mobile 7. Soft token: Akses soft token melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ untuk dapat melakukan otorisasi transaksi pada web TOUCHBIZ. Soft token hanya dapat diberikan untuk Pengguna dengan role Multirole |

| | | |
|------------------|--|--|
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Siapa yang dapat mengakses menu Manajemen Akun? | <p>Seluruh Pengguna pada akun Non Perorangan / Perusahaan dapat mengakses menu Manajemen akun namun dengan batasan yang telah diatur sesuai akses menu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengguna Pemberi Kuasa dapat melakukan perubahan dan memberikan persetujuan atas perubahan pada manajemen akun - Pengguna Penerima Kuasa yang diberikan akses Manajemen Akun dapat mengajukan perubahan pada manajemen akun - Pengguna Penerima Kuasa yang tidak diberikan akses Manajemen akun hanya dapat melihat informasi terbatas pada menu Manajemen Akun |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apakah perubahan pada Manajemen Akun yang saya lakukan dapat langsung diaplikasikan pada akun saya? | Perubahan pada Manajemen Akun akan efektif berlaku setelah pengajuan perubahan telah disetujui oleh seluruh Pemberi Kuasa. |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Bagaimana cara Pemberi Kuasa lain melakukan persetujuan pada perubahan yang telah diajukan? | Pemberi Kuasa dapat mengakses Menu Manajemen Akun dan memilih Persetujuan Manajemen, kemudian melihat tab Tugas Saya untuk melihat pengajuan yang harus disetujui oleh Pemberi Kuasa |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apakah saya bisa melihat pengajuan yang telah saya buat? | Bisa, Anda dapat melihat pada menu persetujuan pada tab Dalam Proses apabila permintaan belum selesai atau Anda dapat memilih menu Riwayat untuk melihat permintaan yang sudah diselesaikan |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Mengapa saya tidak bisa melakukan hapus pengguna pada Pemberi Kuasa? | Pengguna Pemberi Kuasa hanya dapat dihapus melalui pengkinian data surat kuasa yang dapat dilakukan di cabang SMBC Indonesia |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa yang dimaksud dengan Matriks Persetujuan? | Matriks Persetujuan adalah ketentuan yang dibuat oleh Nasabah terkait pengaturan persetujuan transaksi finansial pada akun perusahaan di TOUCHBIZ. Perubahan atas Matriks Persetujuan memerlukan persetujuan dari seluruh Pemberi Kuasa. |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apakah Matriks Persetujuan pada akun perusahaan TOUCHBIZ sama dengan yang berlaku ketika saya melakukan transaksi di cabang? | Tidak, Matriks Persetujuan yang berlaku di TOUCHBIZ berbeda dengan yang berlaku ketika melakukan transaksi di cabang SMBC Indonesia maupun channel lainnya yang disediakan SMBC Indonesia. Anda dapat melakukan pengaturan Matriks Persetujuan untuk TOUCHBIZ pada menu Manajemen Akun di website TOUCHBIZ. |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Role saya di akun perusahaan TOUCHBIZ adalah multirole, mengapa saya tidak dapat menyetujui perubahan di menu Manajemen Akun? | Perubahan pada menu Manajemen Akun hanya dapat disetujui oleh pengguna Pemberi Kuasa |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Siapa yang dimaksud dengan Pemberi Kuasa? | Pemilik Rekening atau pihak yang berwenang memberikan kuasa kepada pihak lain untuk mengelola rekening pada Platform TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Siapa yang dimaksud dengan Penerima Kuasa? | Pengguna yang diberikan kuasa/wewenang oleh Pemberi Kuasa untuk mengelola rekening di TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa yang dimaksud dengan role Maker? | Pengguna yang bertugas untuk melakukan pembuatan dan penghapusan data Transaksi |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa yang dimaksud dengan role Multirole? | Pengguna yang dapat membuat, menyetujui, dan melakukan otorisasi transaksi |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa fungsi menu Atur Status Pengguna pada Manajemen Akun (pada sub menu Pengaturan Pengguna)? | Melalui menu Atur Status Pengguna, Nasabah dapat menonaktifkan akses Pengguna ke akses Akun Nasabah di TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | Apa arti status Pengguna pada Manajemen Akun? | <p>Status dari masing-masing pengguna yang memiliki akses ke TOUCHBIZ memiliki pengertian sbb:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belum Aktifasi: Pengguna belum melakukan aktivasi akun TOUCHBIZ - Aktif : Pengguna telah melakukan aktivasi akun dan dapat melakukan aktivitas di TOUCHBIZ sesuai akses yang diberikan - Non Aktif: Pengguna telah melakukan aktivasi namun tidak dapat mengakses akun perusahaan (sedang dilakukan blokir akses ke akun Perusahaan melalui Web Touchbiz) - Terblokir: Pengguna sedang mengajukan blokir akses TOUCHBIZ melalui SMBC Indonesia |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Bagaimana cara mengatur status Pengguna pada TOUCHBIZ? | <p>Pengguna yang memiliki akses Manajemen Akun dapat mengajukan atur status Pengguna Penerima Kuasa menjadi aktif atau nonaktif dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buka menu Manajemen Akun 2. Pilih menu Pengaturan Pengguna 3. Pilih menu Atur Status 4. Pilih pengguna yang ingin diatur status menjadi aktif atau nonaktif 5. Pilih lanjut 6. Lakukan konfirmasi <p>Perubahan status memerlukan persetujuan dari seluruh Pemberi Kuasa</p> |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apa yang terjadi jika saya menonaktifkan pengguna tertentu di perusahaan saya? | Pengguna tersebut tidak bisa mengakses akun perusahaan Anda, baik melalui aplikasi maupun web TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Mengapa saya tidak bisa mengatur status Pengguna Pemberi Kuasa menjadi nonaktif? | Atur status pengguna hanya bisa dilakukan untuk Pengguna Penerima Kuasa yang diberikan akses ke menu manajemen akun |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Bisakah saya melakukan beberapa pengajuan sekaligus terkait Pengaturan Pengguna seperti Tambah Pengguna, hapus dan ubah pengguna? | Tidak, Anda harus menunggu pengajuan sebelumnya disetujui terlebih dahulu sebelum membuat pengajuan baru terkait Pengaturan Pengguna |
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Apa fungsi menu Atur Rekening Baru? | Menu Atur Rekening Baru pada platform TOUCHBIZ berfungsi untuk Nasabah melakukan pengaturan atas Rekening Giro SMBC Indonesia yang baru dibuka di Kantor cabang atau Rekening yang baru terdeteksi di TOUCHBIZ setelah Nasabah melakukan aktivasi TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Bagaimana saya dapat mengetahui jika terdapat rekening baru yang harus diatur melalui TOUCHBIZ? | Pengguna Pemberi Kuasa dan Penerima Kuasa yang mendapatkan akses atas menu Manajemen Akun akan mendapatkan notifikasi melalui email dan aplikasi TOUCHBIZ serta pada halaman Beranda website TOUCHBIZ. Notifikasi tersebut akan muncul ketika TOUCHBIZ mendeteksi adanya rekening baru yang harus diatur. |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Dimana saya dapat melakukan Atur Rekening Baru? | Pada website TOUCHBIZ, di halaman Beranda terdapat pemberitahuan Atur Rekening Baru; atau pada menu Manajemen Akun dengan memilih sub menu Atur Rekening Baru; atau ketika muncul pemberitahuan Atur Rekening Baru pilih Atur Sekarang |
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Apa saja yang dapat diatur melalui menu Atur Rekening Baru? | Nasabah dapat mengatur terkait daftar pengguna yang dapat mengakses rekening serta Matriks Persetujuan Transaksi |
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Siapa saja yang dapat mengakses dan memberikan akses | Atur Rekening Baru dapat diakses oleh Pemberi Kuasa dan Penerima Kuasa yang mendapatkan akses atas menu Manajemen Akun. Persetujuan atas akses pada Atur Rekening Baru harus diberikan oleh seluruh Pemberi Kuasa. |
| [Manajemen Akun] | [Atur Rekening Baru] Bagaimana cara pengguna mengetahui akses yang diberikan atas rekening baru? | Pengguna yang diberikan akses atas rekening baru akan mendapatkan notifikasi melalui email dan aplikasi TOUCHBIZ |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Berapa jumlah maksimum maker dan multirole dalam 1 akun perusahaan? | Batas maksimum pengguna dalam 1 akun perusahaan adalah 20 pengguna dengan syarat minimal terdapat 1 pengguna multirole |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Mengapa terdapat perbedaan informasi terkait jumlah maksimum user yang dapat saya tambahkan pada saat aktivasi TOUCHBIZ? | Pada saat aktivasi nasabah terbatas menambahkan 10 data user, setelah menyelesaikan aktivasi nasabah dapat menambahkan hingga 20 user melalui menu manajemen akun |
| [Manajemen Akun] | [Manajemen Akun] Apakah saya bisa mengganti diri saya sebagai pemberi kuasa/multirole untuk menjadi maker saja? Saya tidak ingin terlibat dalam urusan transaksi | Bisa dengan syarat akun TOUCHBIZ memiliki minimal 1 akun multirole dan akses untuk soft token terkait transaksi. Sedangkan untuk manajemen akun tetap membutuhkan persetujuan dari Pemberi Kuasa |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa itu Company ID? | Company ID adalah identitas unik yang dibuat oleh Nasabah ketika melakukan aktivasi berupa kombinasi huruf dan angka (minimum 8 karakter). Company ID dimiliki oleh Nasabah Perorangan maupun Non Perorangan. Satu Company ID digunakan bersama oleh seluruh pengguna dalam satu akun |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana cara mengetahui Company ID yang saya miliki? | Company ID dapat diakses melalui menu "Lainnya" pada aplikasi dan pada menu "Manajemen Akun" jika diakses melalui website TOUCHBIZ |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Company ID digunakan untuk apa saja? | Saat ini Company ID digunakan sebagai salah satu data yang wajib dilengkapi oleh pengguna baik sebagai Maker atau Multi-role untuk akses Website TOUCHBIZ |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apakah saya dapat melakukan perubahan Company ID? | Saat ini, perubahan Company ID belum dapat dilakukan. Pastikan Anda memilih Company ID sesuai dengan keinginan Anda saat proses aktivasi. |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana jika saya lupa Company ID yang dimiliki? | Anda dapat melakukan permintaan Lupa Company ID melalui website TOUCHBIZ dengan langkah sebagai berikut: 1. Pengguna klik tombol "Lupa Company ID" pada halaman login TOUCHBIZ 2. Pengguna memasukkan informasi alamat email terdaftar dan nomor rekening yang dimiliki 3. TOUCHBIZ akan mengirimkan OTP ke nomor telfon terdaftar 4. Pengguna memasukkan informasi OTP ke halaman TOUCHBIZ 5. Setelah OTP terverifikasi, TOUCHBIZ akan mengirimkan informasi terkait Company ID ke email terdaftar |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa itu Kode Akses? | Kode Akses adalah bagian dari fitur keamanan ganda (two-factor authentication) berupa kode unik 6-digit yang ditampilkan dari Aplikasi TOUCHBIZ pada menu Lainnya. Kode Akses hanya berlaku selama 2 menit dan dapat diminta kembali melalui aplikasi TOUCHBIZ |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Aktivitas apa saja yang membutuhkan Kode Akses? | Kode Akses diperlukan ketika Multi-role masuk ke Website TOUCHBIZ serta untuk persetujuan perubahan manajemen akun termasuk limit harian oleh Pemberi Kuasa |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa yang dimaksud dengan limit harian? | Limit harian adalah batas nominal transaksi finansial, seperti transfer, pembayaran Tagihan, dan Top-Up, yang dapat dilakukan oleh nasabah secara akumulatif dalam 1 (satu) hari |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana jika saya salah memasukkan dan/atau lupa PIN untuk mengakses aplikasi TOUCHBIZ? | Jika Anda lupa PIN dan/atau salah memasukkan PIN sampai 3 (tiga) kali, maka Anda dapat melakukan pembuatan PIN baru dengan cara: 1. Klik icon Lupa PIN 2. Masukkan kata sandi Anda 3. Masukkan OTP (one-time password) yang dikirimkan via SMS 4. Buat PIN baru 5. Masukkan sekali lagi PIN baru untuk konfirmasi 6. PIN sukses diganti |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana jika saya salah memasukkan dan/atau lupa kata sandi untuk mengakses platform TOUCHBIZ? | Jika Anda lupa kata sandi dan/atau salah memasukkan kata sandi sampai 3 (tiga) kali, maka Anda dapat melakukan pembuatan kata sandi baru dengan cara: 1. Pilih Lupa Kata Sandi 2. Masukkan email yang terdaftar (jika menggunakan mobile TOUCHBIZ) atau Email dan Nomor Rekening (jika menggunakan web TOUCHBIZ) 3. Masukkan passcode yang diterima di email 4. Masukkan OTP (one-time password) yang dikirimkan via SMS 5. Buat kata sandi baru 6. Tulis ulang kata sandi baru Anda 7. Buat PIN baru* 8. Masukkan sekali lagi PIN baru untuk konfirmasi* 9. Kata sandi berhasil diubah Jika Anda berada di halaman input PIN*, Anda juga dapat melakukan pembuatan kata sandi baru dengan cara: 1. Pilih Lupa PIN 2. Klik icon Lupa Kata Sandi 3. Ikuti langkah selanjutnya *hanya untuk proses melalui mobile TOUCHBIZ |

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana cara mengubah PIN saya? | <p>Berikut langkah-langkah mengubah PIN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klik menu Lainnya 2. Klik Ubah PIN 3. Masukkan PIN lama Anda 4. Buat PIN baru 5. Masukkan sekali lagi PIN baru untuk konfirmasi <p>Perubahan PIN hanya dapat dilakukan melalui mobile TOUCHBIZ</p> |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana cara mengubah kata sandi saya? | <p>Berikut langkah-langkah mengubah kata sandi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pilih menu Lainnya pada aplikasi mobile TOUCHBIZ atau menu Pengaturan pada Web TOUCHBIZ 2. Pilih Ubah Kata Sandi 3. Masukkan kata sandi lama Anda 4. Buat kata sandi baru 5. Masukkan sekali lagi kata sandi baru untuk konfirmasi |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana saya mengubah kata sandi jika saya sebagai pengguna Multirole? | Pengguna Multirole hanya dapat mengubah kata sandi melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ di halaman Lainnya |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana saya mengubah kata sandi jika saya sebagai pengguna Maker? | Pengguna Maker hanya dapat mengubah kata sandi melalui website TOUCHBIZ dengan cara mengakses halaman pengaturan pengguna di Manajemen Akun |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Bagaimana cara saya menutup aplikasi TOUCHBIZ? | <p>Anda dapat menutup aplikasi TOUCHBIZ dengan melakukan salah satu cara berikut ini:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menelek tombol Back atau Kembali sampai keluar dari aplikasi, atau b. Menelek tombol Home pada perangkat Anda, atau c. Pilih menu Lainnya pada halaman Beranda kemudian pilih Akhiri Sesi d. Pilih menu Lainnya pada halaman Beranda kemudian pilih Keluar |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa yang harus saya lakukan jika merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi TOUCHBIZ ? | Jika Anda menemukan kesulitan dalam bertransaksi menggunakan aplikasi TOUCHBIZ maka Anda dapat mengunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat atau hubungi SMBCI Care (24 jam) di 1500 365 |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa yang perlu saya lakukan jika saya ingin membuka blokir akses TOUCHBIZ saya? | Silakan hubungi SMBCI Care (24 jam) di 1500 365 atau kunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat untuk melakukan permohonan buka blokir atas akses TOUCHBIZ Anda. Permohonan buka blokir dapat diproses saat jam operasional bank. |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apakah saya dapat mengakses akun TOUCHBIZ saya dari perangkat mobile yang berbeda secara bersamaan? | Anda hanya dapat mengakses TOUCHBIZ dari 1(satu) perangkat mobile, untuk dapat mengakses aplikasi TOUCHBIZ diperangkat mobile berbeda silakan hubungi SMBCI Care (24 jam) di 1500 365 atau kunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat untuk mengajukan permohonan unlink atas akses TOUCHBIZ dari perangkat mobile Anda. Permohonan unlink dapat diproses saat jam operasional bank. |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apa yang perlu saya lakukan jika perangkat mobile yang saya gunakan untuk akses TOUCHBIZ hilang atau merasa Akun TOUCHBIZ saya berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab? | <p>Jika perangkat mobile yang Anda gunakan untuk akses TOUCHBIZ hilang atau Anda merasa Akun TOUCHBIZ Anda berpotensi disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, segera hubungi SMBCI Care (24 jam) di 1500 365 atau kunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat untuk melakukan pelaporan/permohonan blokir atas akses TOUCHBIZ Anda.</p> <p>Blokir akan berlaku untuk seluruh akun TOUCHBIZ Anda yang terdaftar pada email dan no HP yang sama</p> |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Apakah saya dapat melakukan transaksi di SMBC Indonesia jika akses akun TOUCHBIZ saya dalam kondisi terblokir? | Ya, Anda tetap dapat melakukan transaksi melalui channel lain yang disediakan SMBC Indonesia seperti cabang SMBC Indonesia terdekat. |
| [Profil, Keamanan, & Lainnya] | [Profil, Keamanan, & Lainnya] Prosedur Pengajuan blokir, buka blokir dan unlink | <p>Pengajuan blokir dapat dilakukan dengan menghubungi SMBCI Care (24 jam) atau dengan mengunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat untuk pengajuan proses blokir</p> <p>Pengajuan buka blokir dan unlink dapat dilakukan dengan menghubungi SMBCI Care selama jam operasional bank atau dengan mengunjungi cabang SMBC Indonesia terdekat untuk pengajuan proses blokir</p> <p>Pengajuan hanya dapat dilakukan oleh Pengguna TOUCHBIZ yang bersangkutan, tidak dapat diwakilkan oleh orang lain</p> |
| [Jenius Bisniskit] | [Jenius Bisniskit] Apa itu Jenius Bisniskit? | Jenius Bisniskit adalah aplikasi yang dikeluarkan oleh PT Bank SMBC Indonesia Tbk untuk memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan aktivitas operasional bisnisnya, termasuk namun tidak terbatas pada penerimaan pembayaran transaksi QRIS. |
| [Jenius Bisniskit] | [Jenius Bisniskit] Apakah Aplikasi Jenius Bisniskit berbeda dengan Aplikasi Jenius? | Ya. Aplikasi Jenius Bisniskit dibuat khusus untuk membantu pelaku usaha mengelola bisnisnya, sedangkan Aplikasi Jenius adalah aplikasi finansial untuk mengatur keuangan pribadi. Kedua layanan ini merupakan bagian dari PT Bank SMBC Indonesia Tbk. |
| [Jenius Bisniskit] | [Jenius Bisniskit] Apa itu QRIS Jenius Bisniskit? | Quick Response Indonesian Standard atau QRIS adalah standardisasi pembayaran menggunakan metode QR yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS Jenius Bisniskit adalah kode QRIS yang dikeluarkan oleh PT Bank SMBC Indonesia Tbk melalui aplikasi Jenius Bisniskit. |
| [Jenius Bisniskit] | [Jenius Bisniskit] Apakah saya harus memiliki rekening Jenius terlebih dahulu untuk bisa menggunakan Jenius Bisniskit? | Tidak, Anda dapat menggunakan rekening Giro atau Tabungan Sinaya untuk bisa menggunakan Jenius Bisniskit. Rekening yang digunakan akan menjadi rekening penampungan dana untuk transaksi QRIS yang dicairkan dari Jenius Bisniskit. |
| [Jenius Bisniskit] | [Jenius Bisniskit] Bagaimana cara saya menghubungkan rekening untuk pencairan dari Bisniskit dengan TOUCHBIZ? | Setelah mengisi informasi data diri ketika registrasi Bisniskit, Anda akan memperoleh pemberitahuan di akun TOUCHBIZ untuk memberikan persetujuan registrasi rekening. Persetujuan dapat disetujui atau dibatalkan oleh pengguna multi-role sesuai ketentuan matriks persetujuan akun TOUCHBIZ Anda. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apa itu fitur Pembukaan Rekening Giro melalui TOUCHBIZ? | Layanan ini memungkinkan calon Nasabah Perorangan untuk membuka rekening Giro (Giro Bisnis atau Giro Karya) melalui aplikasi mobile TOUCHBIZ tanpa perlu datang ke kantor cabang SMBC Indonesia. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apakah layanan ini sudah tersedia untuk semua orang? | Saat ini, layanan pembukaan rekening Giro melalui TOUCHBIZ masih dalam tahap uji coba terbatas dan hanya dapat dikuti oleh calon Nasabah yang ditentukan oleh SMBC Indonesia sesuai kriteria yang berlaku. |

| | | |
|---------------------------|--|---|
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Siapa saja yang dapat mengikuti uji coba terbatas? | Kriteria calon Nasabah pada uji coba terbatas adalah: <ul style="list-style-type: none"> - Warga Negara Indonesia (WNI) - Usia 17 – 60 tahun - Belum pernah terdaftar sebagai Nasabah, Beneficiary Owner, atau Pengguna TOUCHBIZ di SMBC Indonesia - Bersedia melengkapi data diri dan menjalani proses verifikasi / Know Your Customer (KYC) sesuai ketentuan |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Rekening apa saja yang bisa dibuka? | Anda dapat membuka Rekening Giro Bisnis atau Giro Karya. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apa perbedaan antara Giro Bisnis dan Giro Karya? | Pada dasarnya kedua rekening tersebut dapat digunakan untuk menunjang transaksi bisnis Anda. Anda dapat memilih Giro Bisnis jika Anda membutuhkan rekening giro yang dapat terhubung dengan fasilitas Pinjaman Rekening Koran (PRK). Anda dapat memilih Giro Karya untuk mendapatkan imbal jasa giro yang relatif lebih tinggi. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Berapa banyak rekening Giro yang dapat saya buka? | Anda dapat melakukan pembukaan rekening sampai dengan 4 (empat) rekening sekaligus dengan maksimum 2 (dua) Giro Karya dan 2 (dua) Giro Bisnis. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Tipe rekening apa yang saya buka jika saya memiliki kebutuhan terkait Pinjaman? | Jika Pinjaman berupa Fasilitas Pinjaman Rekening Koran (PRK), Anda dapat memilih Rekening Giro Bisnis Jika Pinjaman berupa Fasilitas Pinjaman Berjangka (PB) / Promes / Demand Loan atau Pinjaman Angsuran Berjangka, Anda dapat memilih Rekening Giro Karya |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Saya membutuhkan buku Cek/ Buku Bilyet Giro (buku warkat), apakah saya bisa melakukan pemesanan buku warkat saat pembukaan rekening? | Bisa, setelah rekening berhasil dibuka dan TOUCHBIZ diaktifasi. Pemesanan dapat dilakukan di menu Transfer lalu pilih menu Cek & Bilyet Giro |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apakah saya dapat melakukan Pembukaan Rekening melalui TOUCHBIZ dengan kondisi dokumen identitas (KTP) saya rusak / buram / tidak terbaca? | Silakan kunjungi kantor cabang Bank SMBC Indonesia terdekat untuk dapat melakukan pembukaan rekening. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apakah saya dapat menggunakan Identitas Pajak milik orang lain misalnya pasangan atau orang tua? | Untuk melakukan pembukaan rekening giro melalui TOUCHBIZ, Anda wajib menggunakan identitas pajak atas nama pribadi atau sesuai dengan nama calon Nasabah yang melakukan proses pembukaan rekening di TOUCHBIZ. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Mengapa saya harus mengunggah contoh tanda tangan saya diatas kertas putih saat proses pembukaan rekening melalui TOUCHBIZ? | Tanda tangan digunakan sebagai referensi verifikasi saat Anda melakukan transaksi di cabang, termasuk pengambilan buku warkat (Cek/Bilyet Giro). |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Bagaimana jika kondisi tanda tangan saya berbeda dengan dokumen Identitas? | Anda dapat mengunjungi kantor cabang Bank SMBC Indonesia dengan membawa dokumen identitas asli untuk memberikan pernyataan adanya perbedaan tanda tangan dengan dokumen identitas atau melakukan pengkinian data untuk perubahan/ penyesuaian tanda tangan menjadi sesuai dokumen identitas. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Dokumen apa saja yang harus disiapkan ketika melakukan pembukaan rekening GIRO melalui TOUCHBIZ? | Dokumen yang perlu disiapkan ketika melakukan pembukaan rekening GIRO secara digital adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP asli (fisik) 2. NPWP asli (fisik atau digital) 3. Tanda tangan di atas kertas putih |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apakah saya bisa membuka rekening GIRO melalui TOUCHBIZ kapan saja? | Ya, layanan ini dapat diakses kapan saja melalui aplikasi TOUCHBIZ. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Bagaimana jika saya ingin membuka rekening GIRO Join Account? | Belum, saat ini hanya tersedia pembukaan rekening Giro Bisnis dan Giro Karya. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Apakah saya akan mendapatkan kartu debit/ATM setelah melakukan Pembukaan Rekening Giro? | Tidak, pembukaan rekening Giro tidak menyediakan kartu debit/ATM. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Bagaimana jika verifikasi data saya ketika melakukan Pembukaan Rekening Giro gagal padahal saya merasa data yang saya ajukan sudah benar? | Nasabah bisa mencoba ulang pembukaan rekening Giro sebanyak 5 kali. Jika semuanya gagal, maka nasabah harus menunggu lagi selama beberapa menit dan diberikan kesempatan lagi 5 kali percobaan. |
| [Pembukaan Rekening Giro] | [Pembukaan Rekening Giro] Bagaimana saya dapat mengetahui status pembukaan rekening saya atau nomor rekening giro yang berhasil dibuka melalui TOUCHBIZ? | Anda akan menerima notifikasi melalui aplikasi TOUCHBIZ dan email terdaftar mengenai status pembukaan rekening serta nomor rekening yang berhasil dibuat. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apa itu fitur transfer valas TOUCHBIZ? | Fitur Transfer Valas TOUCHBIZ memungkinkan nasabah melakukan transfer dengan mata uang asing ke luar negeri melalui platform TOUCHBIZ, tanpa perlu datang ke cabang. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah saya dapat melakukan jual-beli valas tanpa melakukan transfer valas? | Tidak, untuk saat ini transaksi valas melalui TOUCHBIZ berjalan secara sekaligus antara transaksi jual beli valuta asing dengan instruksi pengiriman dana. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Jenis transfer valas apa sajakah yang dapat Nasabah lakukan? | Untuk saat ini hanya transaksi dengan jenis TODAY yang dapat diakomodir pada TOUCHBIZ, yaitu transaksi jual beli valas dan pengiriman dana langsung di hari yang sama. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah saya dapat melakukan transfer valas ke rekening saya yang lain pada SMBCI? | Untuk saat ini belum dapat dilakukan dan fitur ini akan tersedia pada pengembangan selanjutnya |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah saya dapat melakukan transfer valas ke dalam negeri? | Dapat dilakukan dengan menginput nama bank dan nomor rekening tujuan yang dimaksud. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apa keunggulan fitur Transfer Valas di TOUCHBIZ? | Anda dapat melakukan Transaksi valas tanpa perlu datang ke cabang, unggah dokumen pendukung langsung melalui TOUCHBIZ, serta dapat melakukan pengiriman hingga tiga penerima dalam satu instruksi transaksi. |

| | | |
|------------------|---|---|
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Kapan waktu operasional transfer valas di TOUCHBIZ? | Transaksi valas dapat dilakukan setiap hari kerja (Senin–Jumat) pada pukul 09.00 – 14.00 WIB. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah saya bisa menjadwalkan transfer valas di hari tertentu? | Saat ini transaksi hanya dapat dilakukan secara langsung pada jam operasional. Fitur penjadwalan transaksi akan tersedia pada tahap pengembangan berikutnya. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah saya bisa melakukan transaksi dengan kurs negosiasi (special rate)? | Ya, Anda dapat mengajukan kurs negosiasi melalui Relationship Manager (RM) atau Treasury Sales untuk mendapatkan kurs khusus. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah ada biaya yang dikenakan untuk transaksi valas melalui TOUCHBIZ? | Ya. Transaksi valas melalui TOUCHBIZ dapat dikenakan biaya telex dan biaya full amount untuk setiap penerima transaksi, tergantung pada jenis mata uang rekening sumber dana yang Anda gunakan. Biaya transaksi akan muncul pada TOUCHBIZ sebelum transaksi dijalankan. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apa yang dimaksud dengan biaya Telex? | Biaya Telex merupakan biaya komunikasi yang dikenakan untuk pengiriman pesan transaksi ke bank koresponden atau pihak penerima melalui jaringan perbankan internasional (SWIFT). |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apa yang dimaksud dengan biaya Full Amount? | Full amount adalah biaya yang dibayarkan oleh pengirim untuk menanggung seluruh biaya transfer valas, termasuk biaya bank perantara dan bank penerima, sehingga penerima menerima dana secara utuh sesuai jumlah yang dikirim. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Apakah ada biaya tambahan lainnya selain biaya Telex dan Full Amount? | Terdapat kemungkinan adanya biaya tambahan yang mungkin timbul dalam proses transaksi antara SMBC Indonesia, Bank Koresponden dan Bank Penerima. |
| [Transfer Valas] | [Transfer Valas] Bagaimana jika terdapat kendala transfer valas di TOUCHBIZ? | Kendala dapat Anda eskalasikan melalui SMBC Care atau RM Anda, dan apabila transaksi yang akan dilakukan cukup mendesak selama periode kendala, Anda tetap dapat datang ke Cabang SMBC Indonesia untuk melakukan transaksi. |