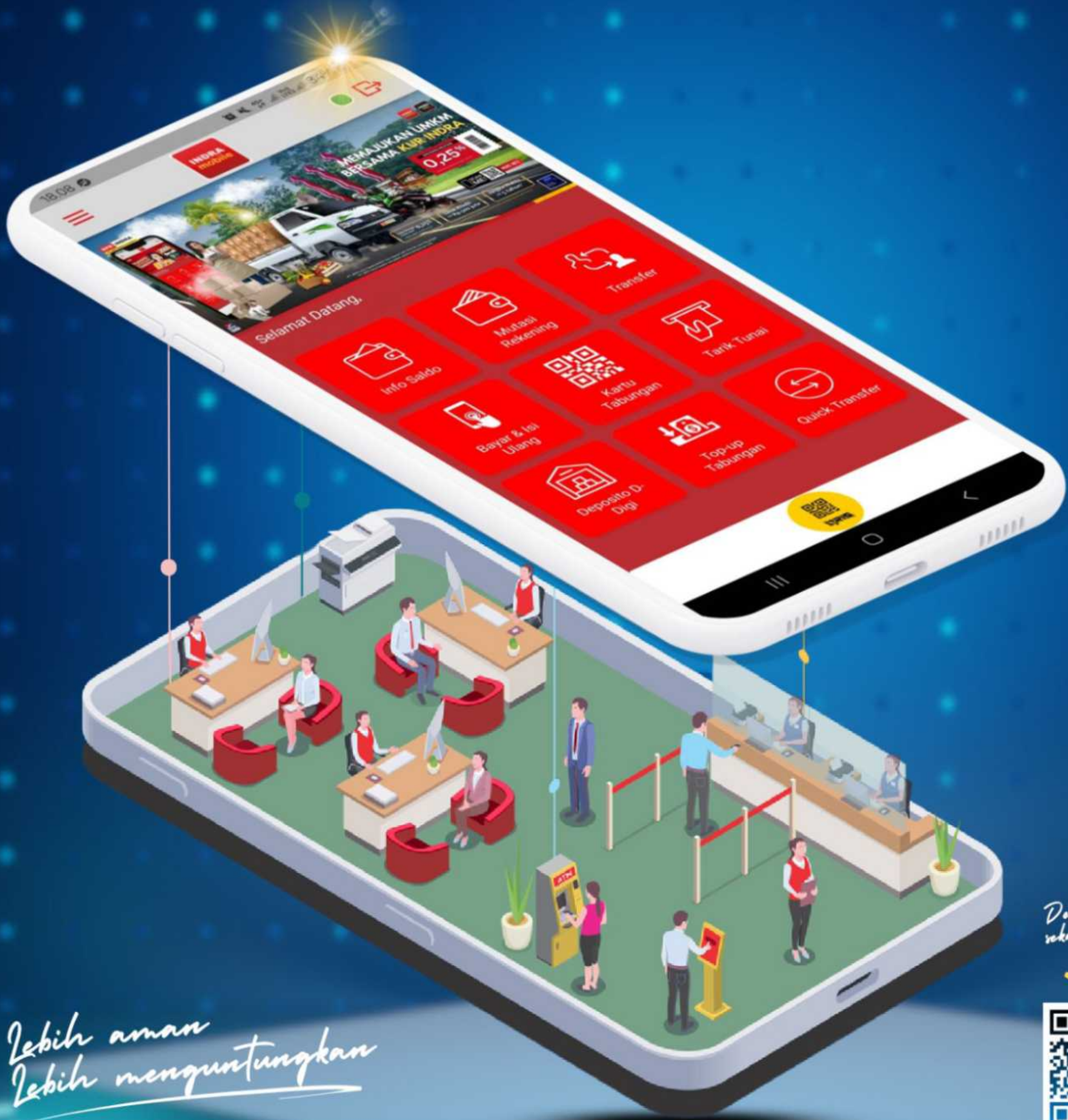


Panduan Operasional **INDRA MOBILE**



F-TAB-111/06
25-02-2025

*Lebih aman
Lebih menguntungkan*

Download sekarang juga!



PT BPR Indra Candra berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
PT BPR Indra Candra merupakan peserta penjaminan LPS



INSTALASI DI SMARTPHONE BERBASIS ANDROID

1



Ketik "Indra Mobile" di Google Play Store.

2



Pilih "Install" dan tunggu hingga proses instalasi berakhir. Ikon "Indra Mobile" akan muncul di layar *smartphone*.

3



Berikan *rating* dan ulasan komentar di halaman "Indra Mobile".

INSTALASI DI SMARTPHONE BERBASIS IOS

1



Ketik "Indra Mobile" di Apple App Store.

2



Pilih "Install" dan tunggu hingga proses instalasi berakhir. Ikon "Indra Mobile" akan muncul di layar *smartphone*.

3



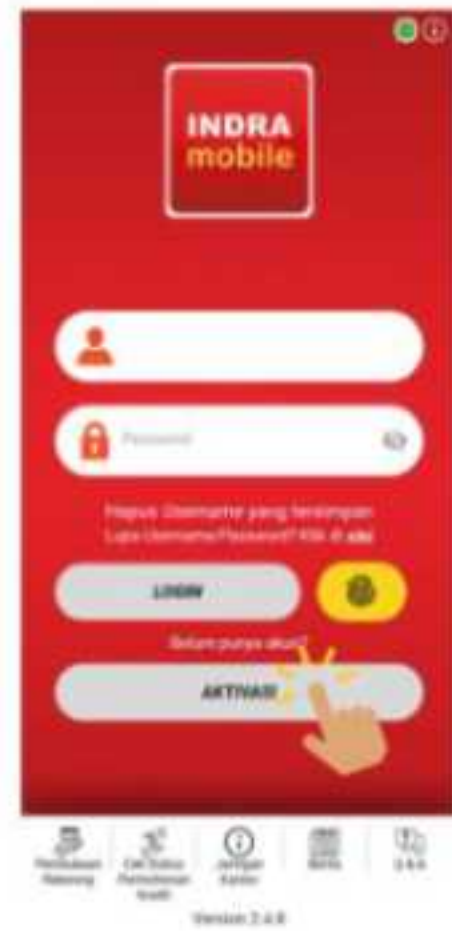
Berikan *rating* dan ulasan komentar di halaman "Indra Mobile".

CAUTION

1. Jangan mengunduh aplikasi berbentuk APK di luar *platform* resmi yang tersedia
2. Baca Panduan Operasional Indra Mobile dengan seksama untuk mencegah kesalahan penggunaan aplikasi
3. Apabila Anda menemukan kesulitan saat melakukan aktivasi, hubungi *Customer Service* BPR Indra melalui *WhatsApp* di 08155722217 (tekan 9)

AKTIVASI INDRA MOBILE

1



Pilih "Aktivasi".

2



Lengkapi data yang diminta.

3



Pastikan ponsel Anda dapat mengirim SMS.

4



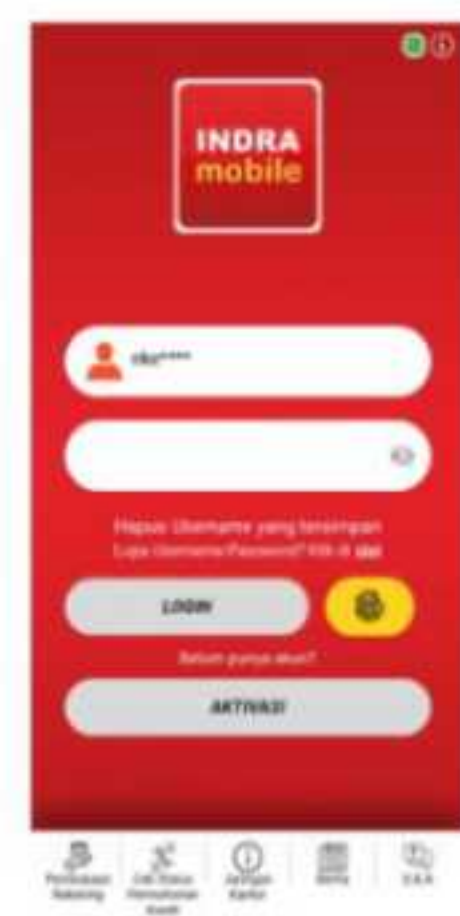
Kirim SMS sesuai format yang telah diberikan dari aplikasi.

5



Salin *username* dan *password* yang dikirimkan melalui SMS.

6



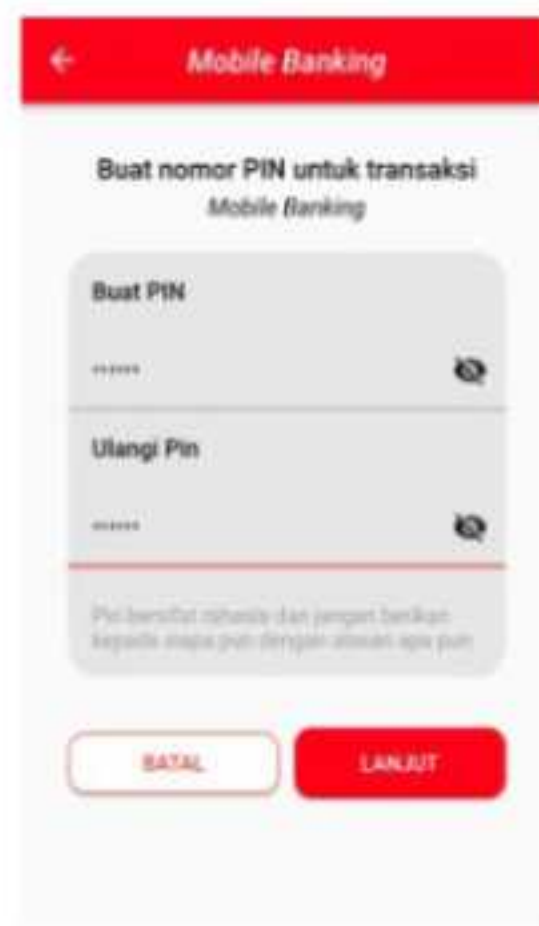
Masukkan *username* dan *password*. Pilih "Simpan Username".

7



Pilih "Setuju" untuk mempercepat proses login di kemudian hari tanpa perlu mengetik ulang *username*.

8



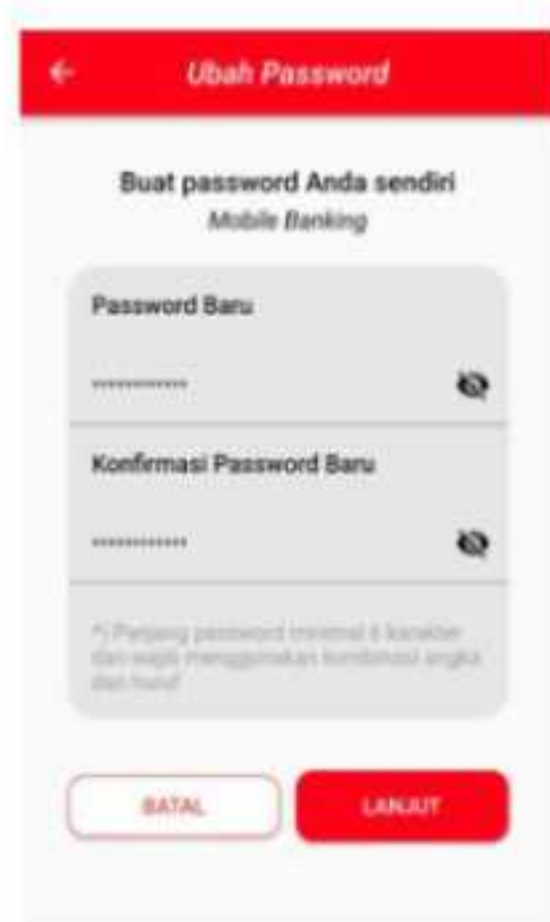
Buat 6-digit PIN.

9



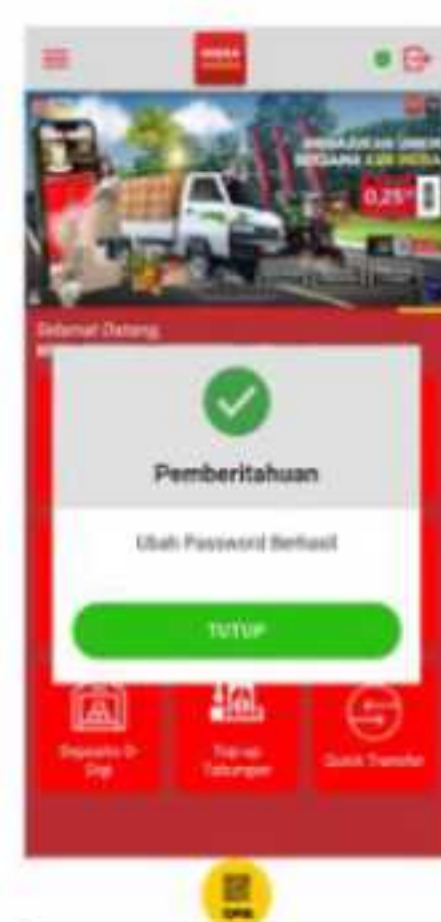
Konfirmasi penggantian PIN berhasil.

10



Buat *password* baru yang merupakan gabungan angka dan huruf.

11



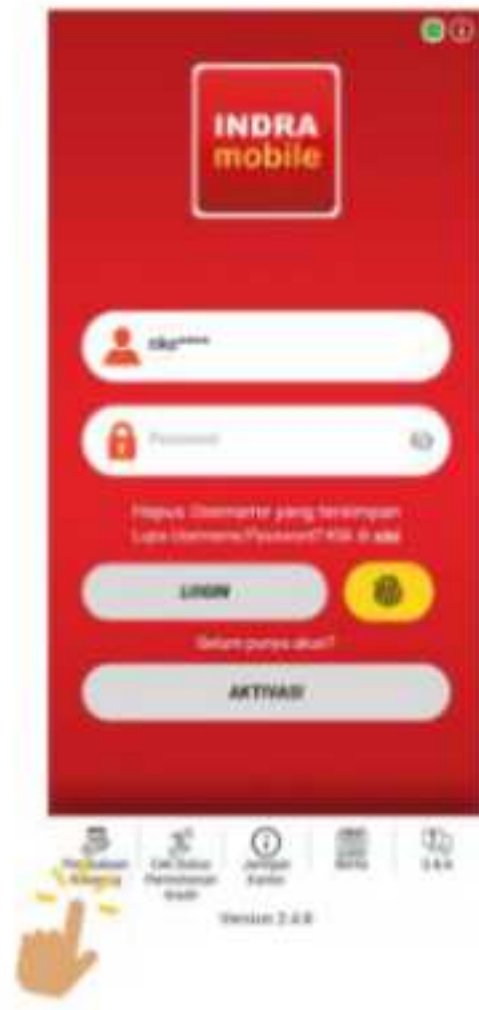
Konfirmasi penggantian *password* berhasil.

CAUTION

1. Fitur "Aktivasi" hanya untuk nasabah yang baru pertama kali menggunakan Indra Mobile
2. Jangan menggunakan fitur "Aktivasi" apabila Anda melupakan *username* atau *password*
3. Jangan pernah mencatat atau memberitahukan *password* dan PIN Anda kepada siapapun termasuk pegawai bank

PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN BARU

1



Pilih "Pembukaan Rekening".

2



Ketuk "Buka Rekening".

3



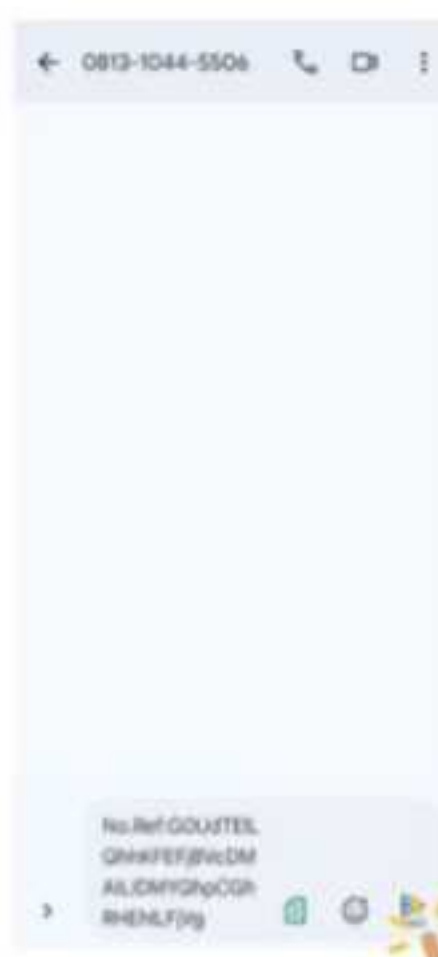
Pilih "Tidak" jika belum memiliki rekening tabungan di BPR Indra.

4



Masukkan nomor ponsel yang Anda miliki.

5



Kirim SMS tanpa mengubah isi pesan menggunakan nomor ponsel yang valid.

6



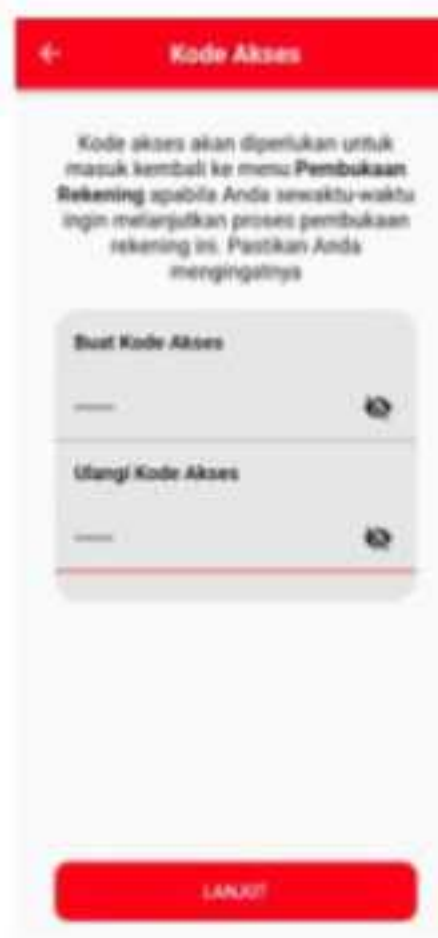
Salin kode OTP (One-Time Password) yang diterima.

7



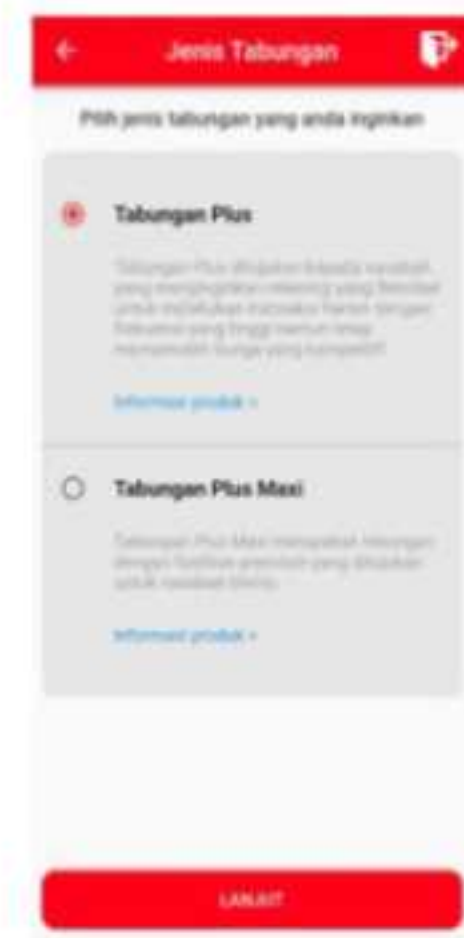
Masukkan 6-digit kode OTP.

8



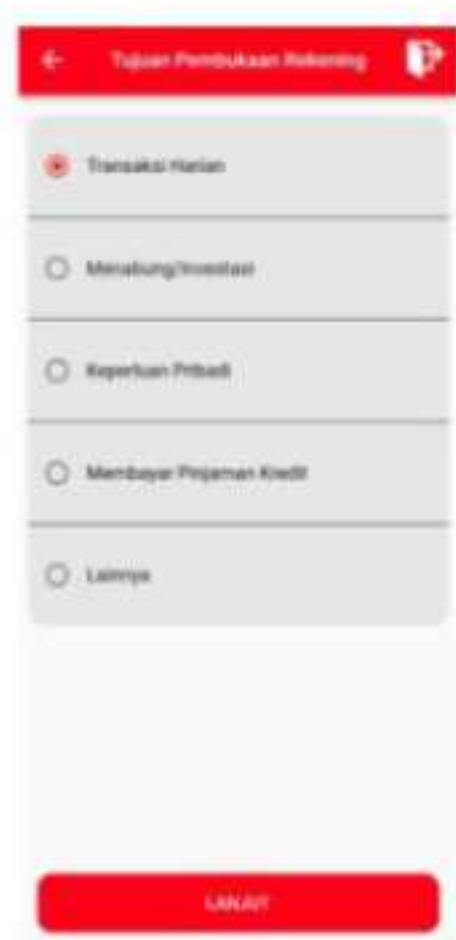
Buat kode akses untuk melanjutkan proses pembukaan rekening tabungan di kemudian hari.

9



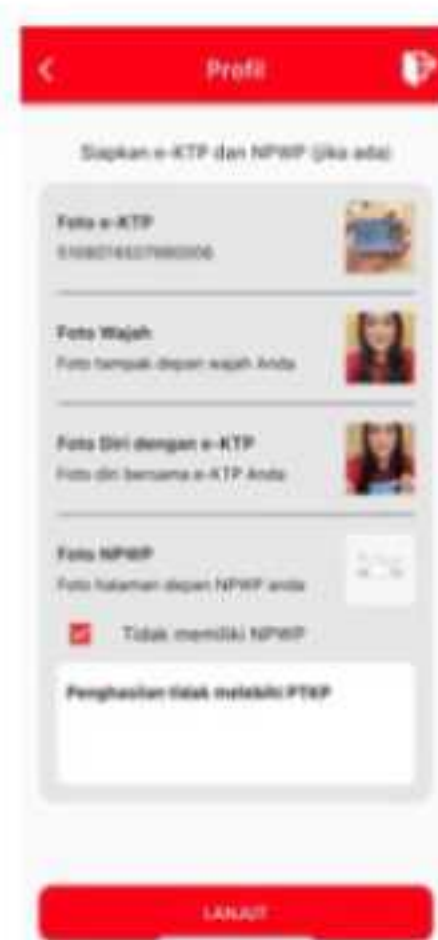
Pilih produk tabungan yang diinginkan. Informasi lebih lengkap dapat diakses pada tautan "Informasi Produk".

10



Pilih tujuan pembukaan rekening tabungan.

11



Ketuk setiap ikon di sisi kanan untuk mengirimkan foto sesuai instruksi.

12



Pengambilan foto KTP harus tepat berada di dalam kotak yang telah disediakan.

13



Pilih "Gunakan Foto Ini" untuk melanjutkan upload foto wajah.

14



Pengambilan foto diri dengan KTP harus tepat berada di dalam area yang telah disediakan.

15



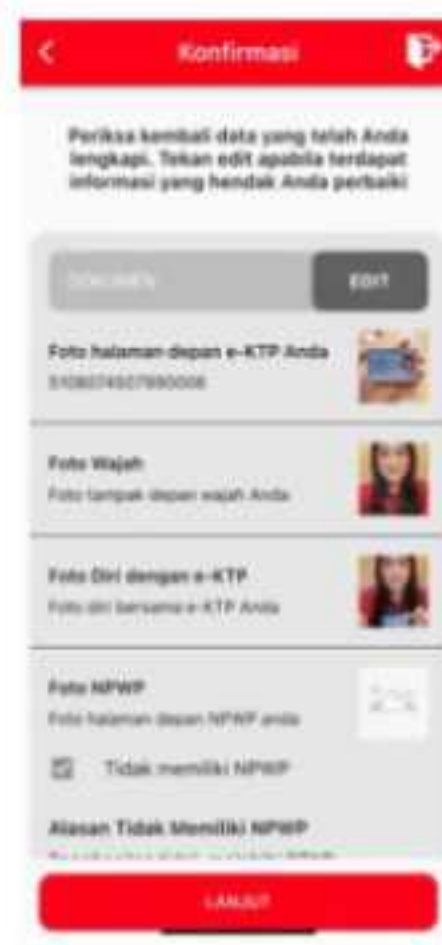
Lengkapi informasi tentang diri Anda.

16



Centang alamat tempat tinggal Anda jika sesuai dengan Tanda Pengenal (e-KTP).

17



Periksa kembali data yang telah Anda lengkapi.

18



Baca dan setuju kedua persyaratan pembukaan rekening.

19



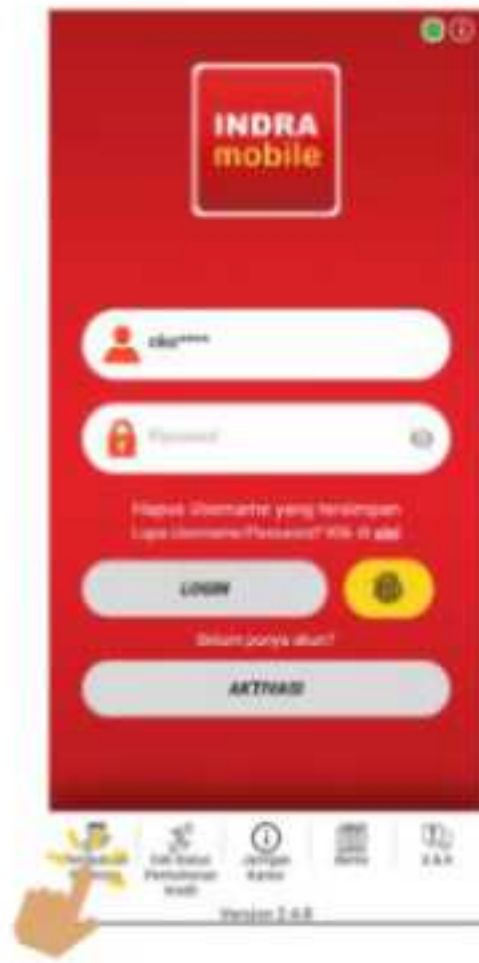
BPR Indra akan mengirimkan email konfirmasi dalam 1x24 jam (hari kerja).

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar dan akurat
2. Rekening dapat digunakan setelah Anda melakukan transfer untuk pertama kalinya ke rekening yang tertera di email konfirmasi
3. Anda dapat melakukan aktivasi Indra Mobile secara mandiri setelah rekening tabungan aktif

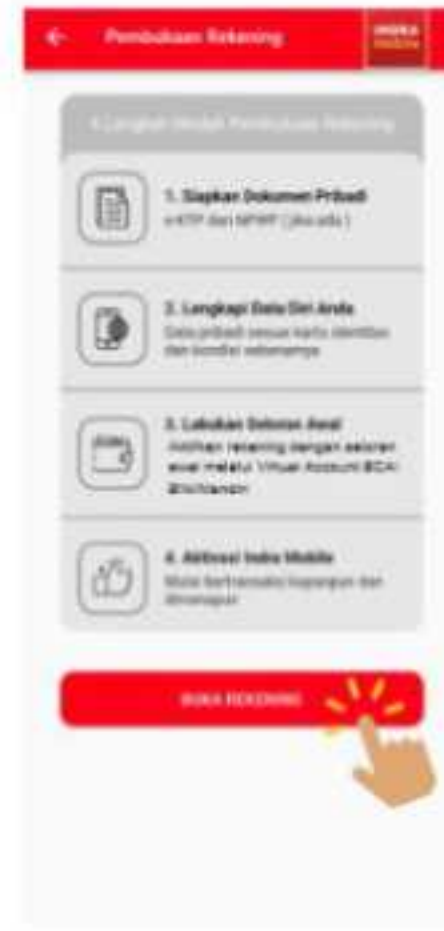
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN TAMBAHAN

1



Pilih "Pembukaan Rekening".

2



Ketuk "Buka Rekening".

3



Pilih "Ya" jika sudah memiliki rekening tabungan di BPR Indra.

4



Masukkan nomor rekening di BPR Indra yang Anda miliki dan nomor ponsel yang terdaftar bank.



Langkah berikutnya lihat halaman:

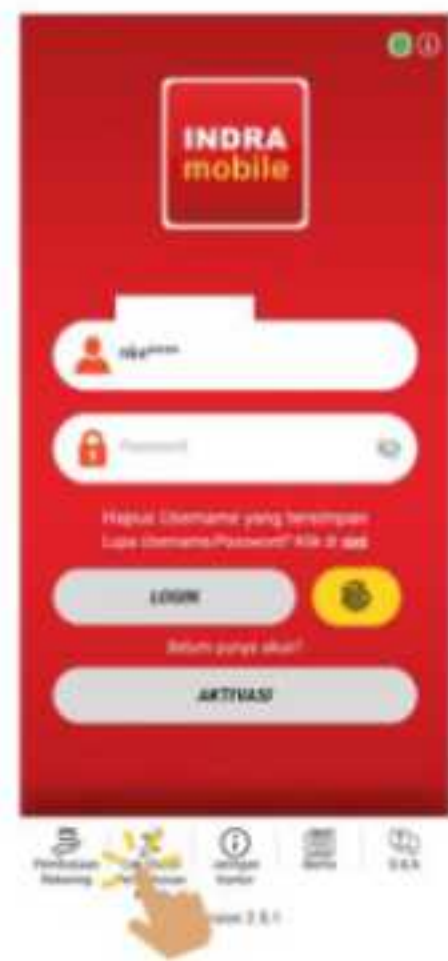
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN BARU

CAUTION

1. Pastikan rekening tabungan Anda di BPR Indra masih aktif.
2. Apabila Anda mengganti alamat atau nomor ponsel, segera lakukan pengkinian data di kantor BPR Indra terdekat.
3. Jangan pernah menginformasikan nomor rekening Anda kepada pihak manapun yang tidak dikenal.

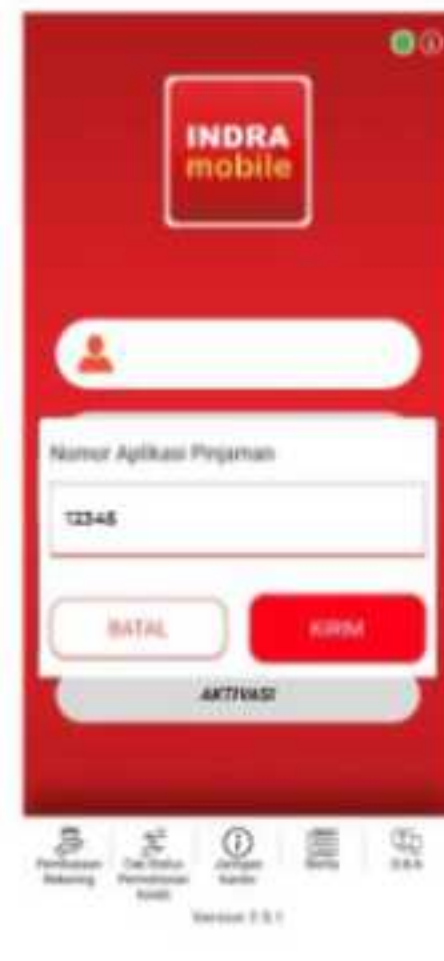
CEK STATUS PERMOHONAN KREDIT

1



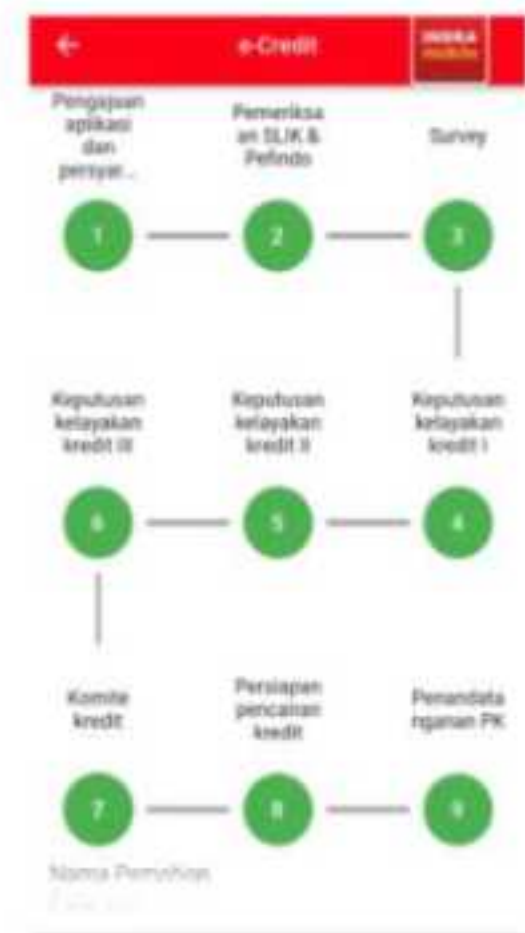
Pilih "Cek Status Permohonan Kredit".

2



Masukkan 5-digit nomor yang tertera di formulir permohonan kredit.

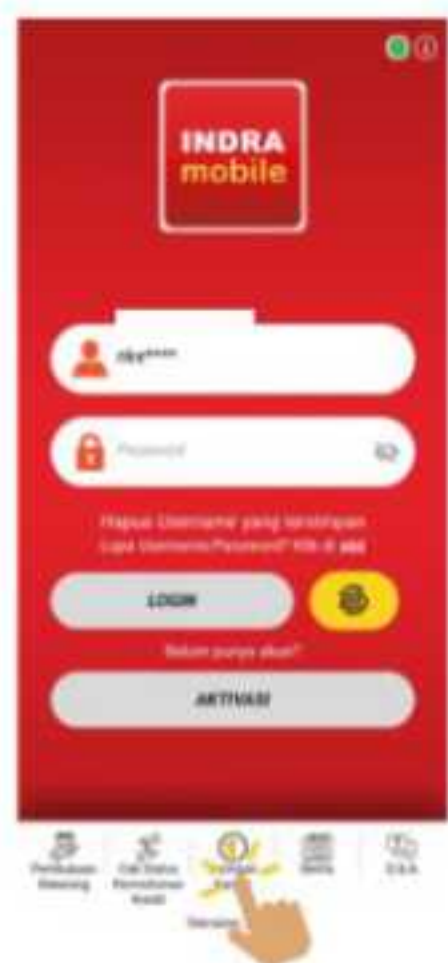
3



Biru = Masih dalam proses
Hijau = Sudah selesai diproses
Merah = Permohonan ditolak

INFORMASI JARINGAN KANTOR

1



Pilih "Jaringan Kantor".

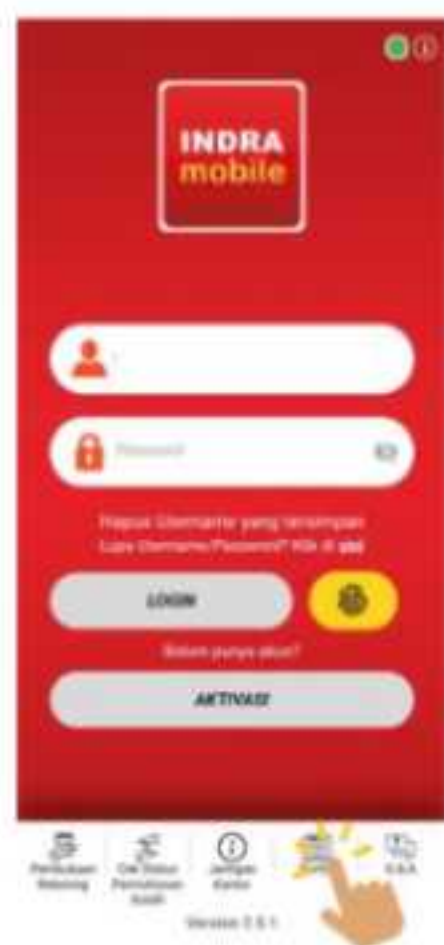
2



Ketuk nama kantor untuk membesarkan gambar (zoom in).

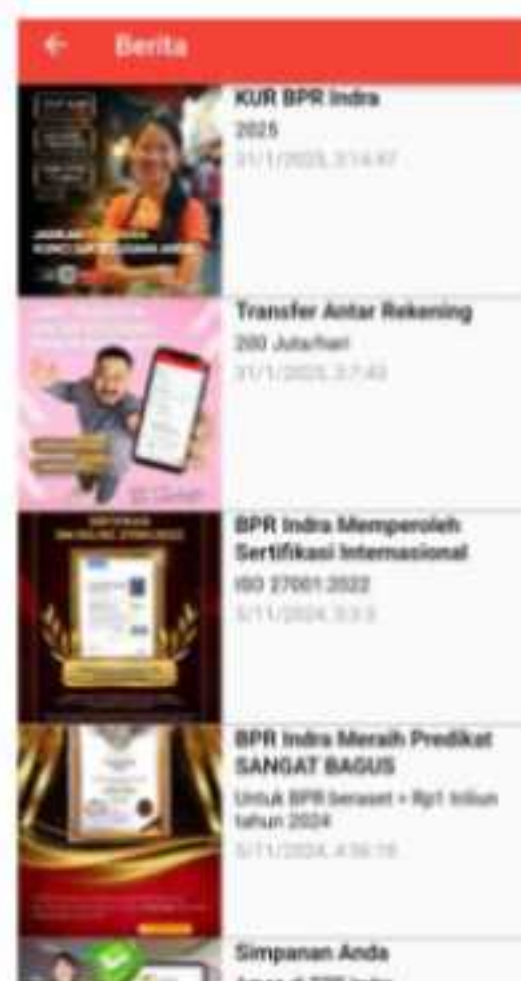
INFORMASI BERITA

1



Pilih "Berita".

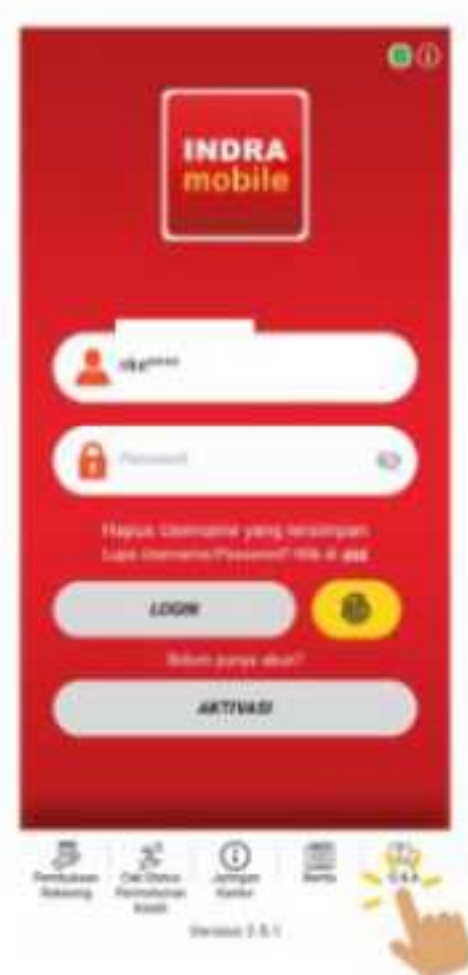
2



Ketuk judul untuk menampilkan berita selengkapnya.

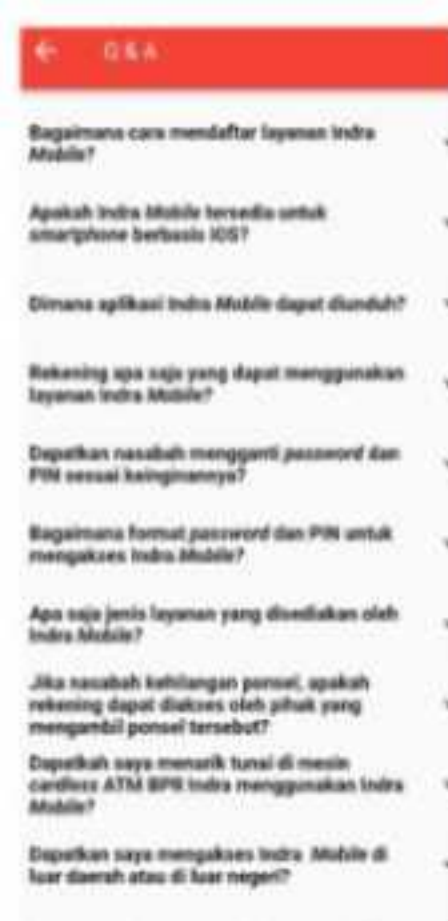
FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

1



Pilih "Q & A".

2



Ketuk salah satu pertanyaan untuk menampilkan jawabannya.

INFORMASI SALDO TABUNGAN

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Info Saldo".

3



Pilih "Tabungan".

4



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

5



Masukkan 6-digit PIN.

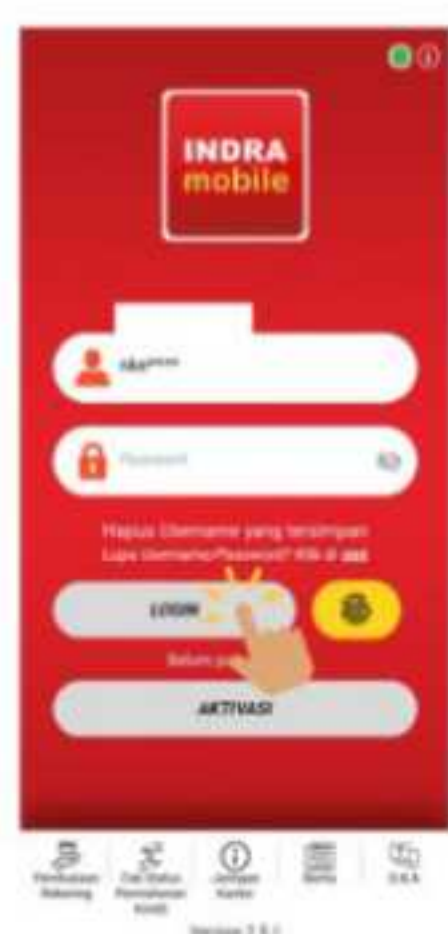
6



Ketuk "Share" untuk membagikan informasi via aplikasi pesan.

INFORMASI SALDO DEPOSITO

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Info Saldo".

3



Pilih "Deposito".

4



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

5



Masukkan 6-digit PIN.

6



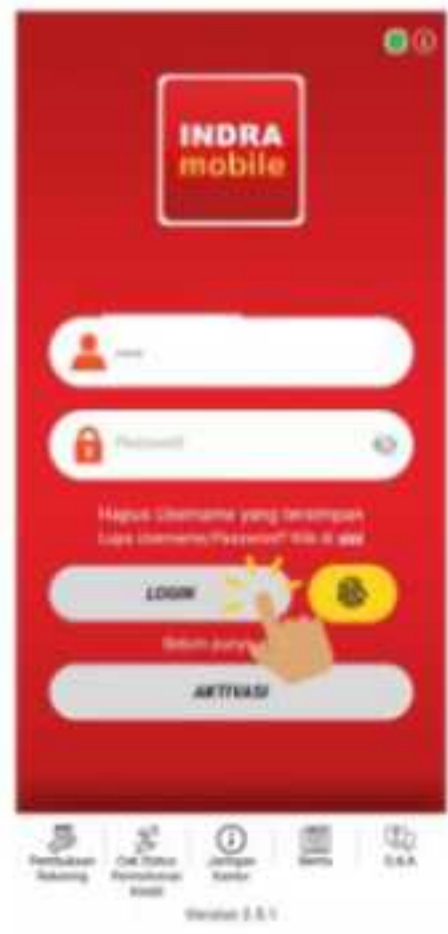
Ketuk "Share" untuk membagikan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

Informasi saldo deposito juga dapat dicek di *Electronic Statement Rekening Deposito* yang dikirimkan ke alamat *email* nasabah pada tanggal jatuh tempo deposito

INFORMASI SALDO KREDIT

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Info Saldo".

3



Pilih "Kredit".

4



Pilih jenis kredit.

5



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

6



Masukkan 6-digit PIN.

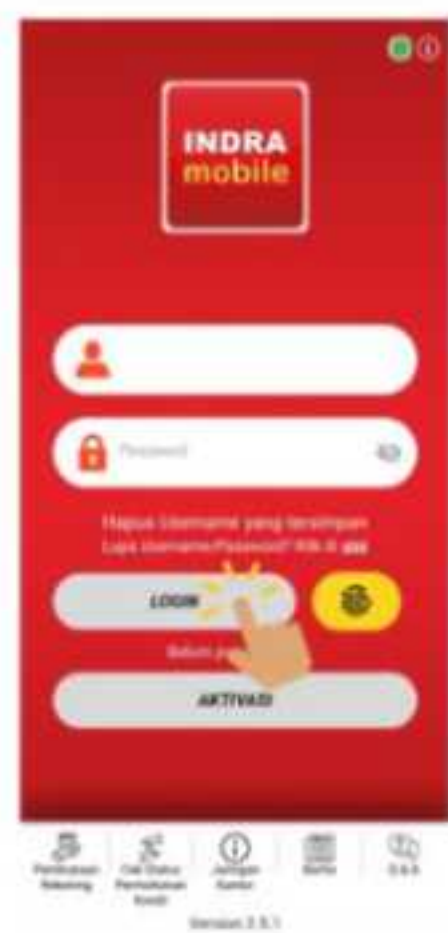
7



Ketuk "Share" untuk membagikan informasi via aplikasi pesan.

MUTASI REKENING TABUNGAN

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



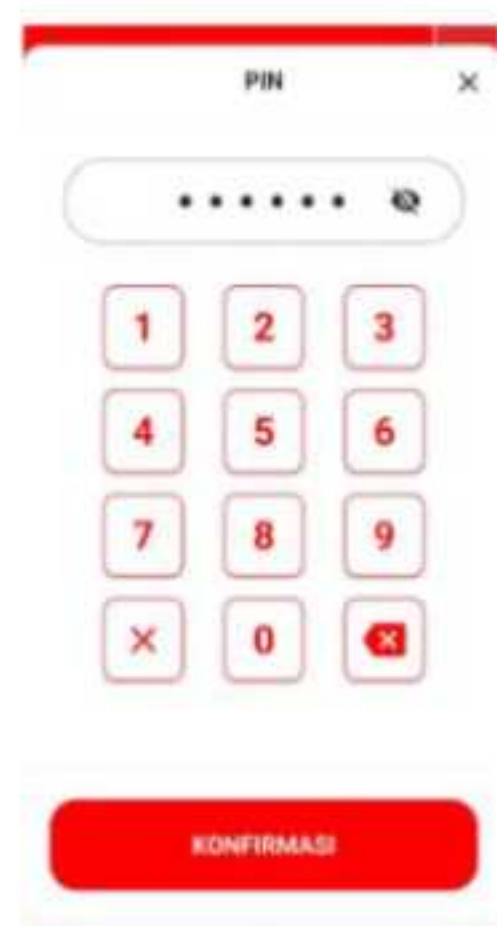
Pilih "Mutasi Rekening".

3



Pilih "Tabungan".

4



Masukkan 6-digit PIN.

5



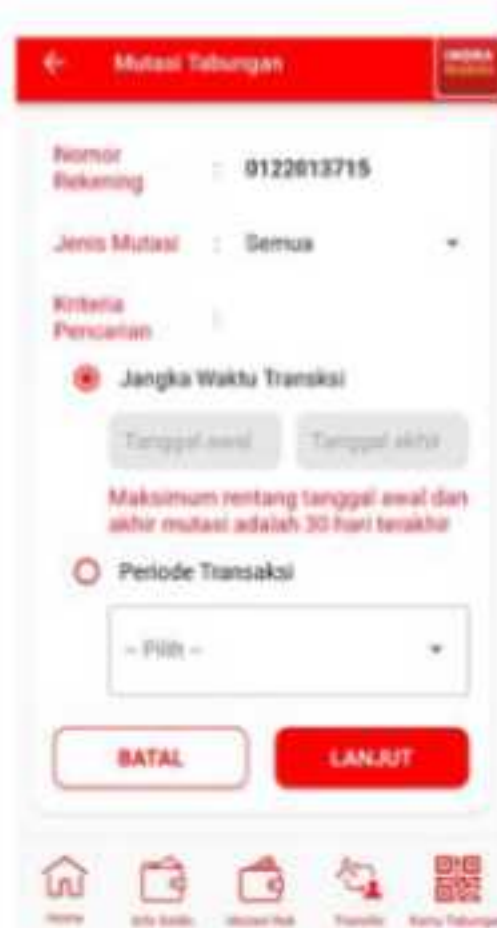
Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

6



Pilih jangka waktu informasi yang diinginkan.

7



Tentukan "Tanggal Awal" dan "Tanggal Akhir" atau "Periode Transaksi".

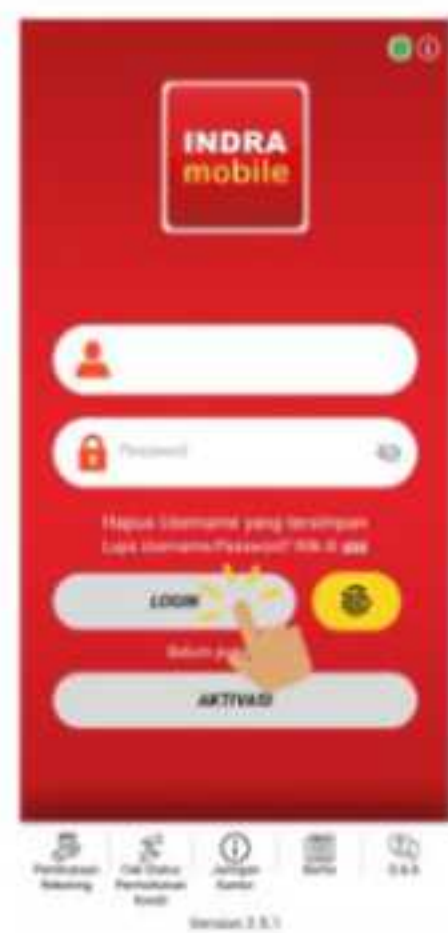
8



Transaksi terbaru berada di urutan teratas.

MUTASI REKENING DEPOSITO

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



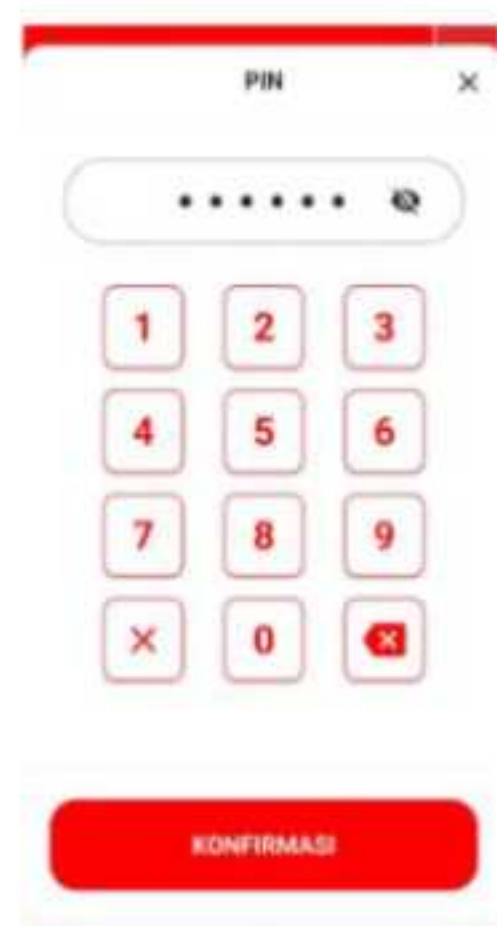
Pilih "Mutasi Rekening".

3



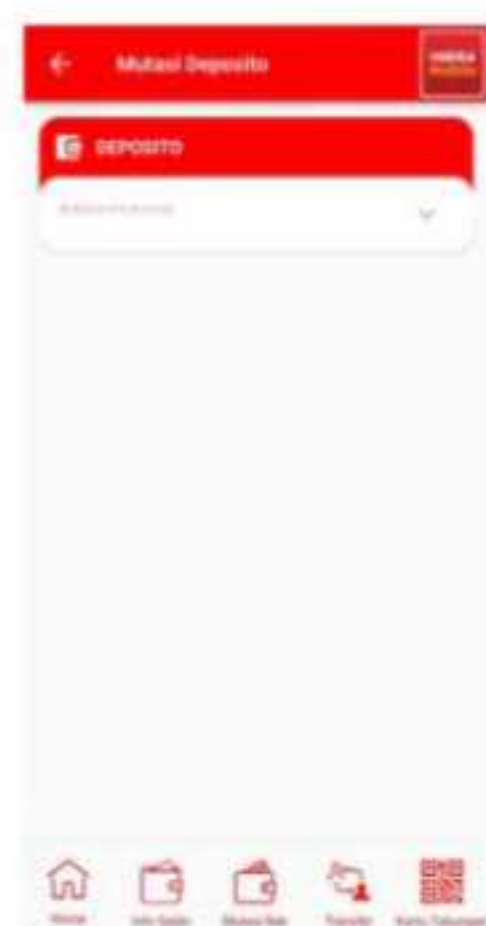
Pilih "Deposito".

4



Masukkan 6-digit PIN.

5



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

6



Tentukan "Jangka Waktu".

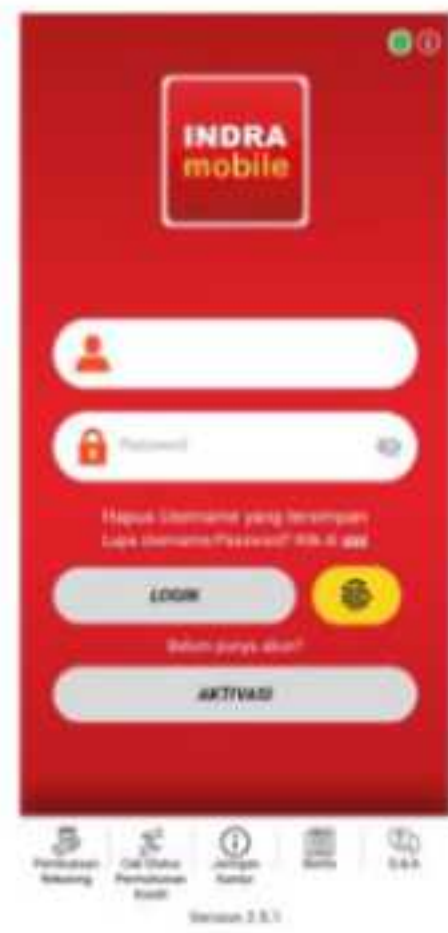
7



Transaksi terbaru berada di urutan teratas.

MUTASI REKENING KREDIT

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Mutasi Rekening".

3



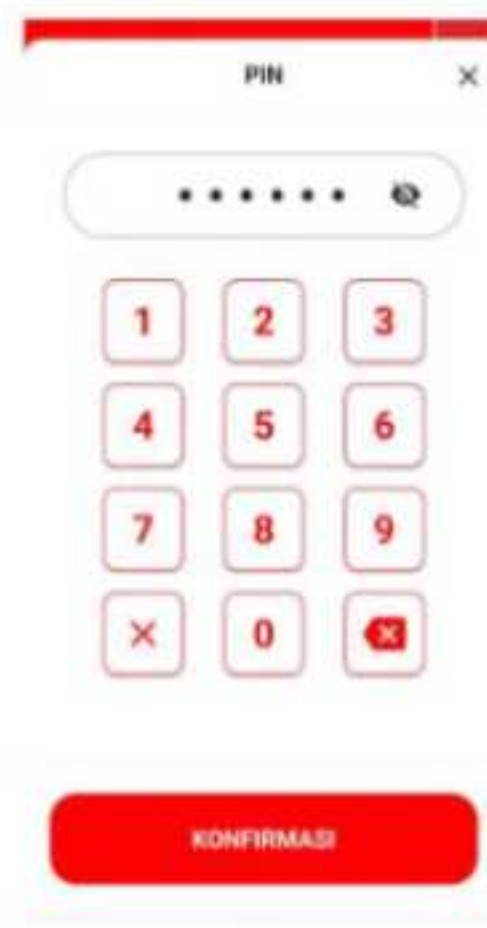
Pilih "Kredit".

4



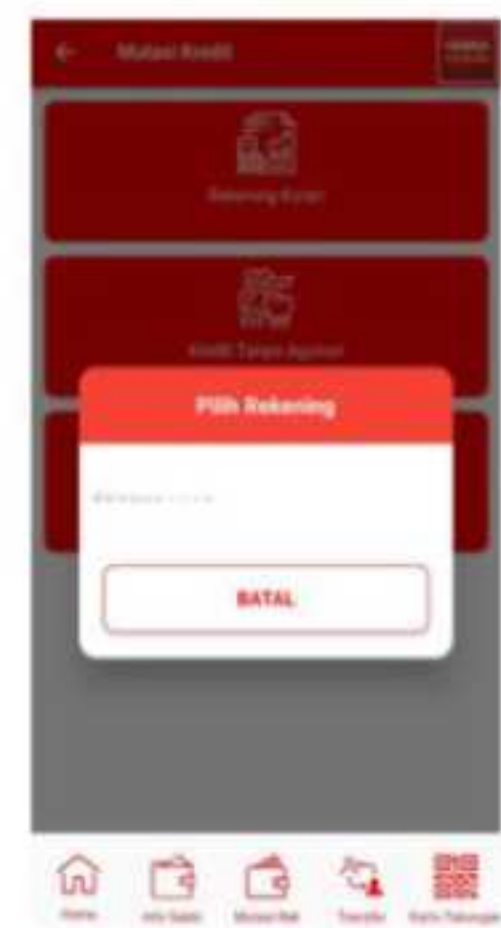
Pilih jenis kredit.

5



Masukkan 6-digit PIN.

6



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

7



Tentukan "Jangka Waktu".

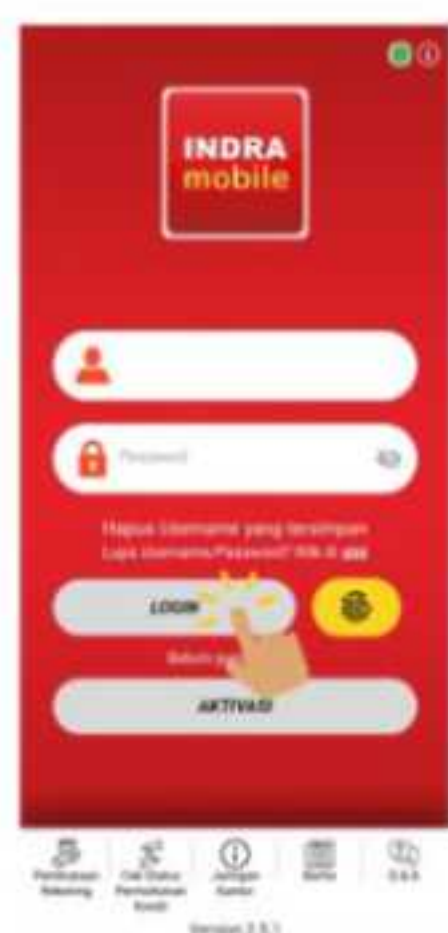
8



Transaksi terbaru berada di urutan teratas.

TRANSFER ANTAR REKENING

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



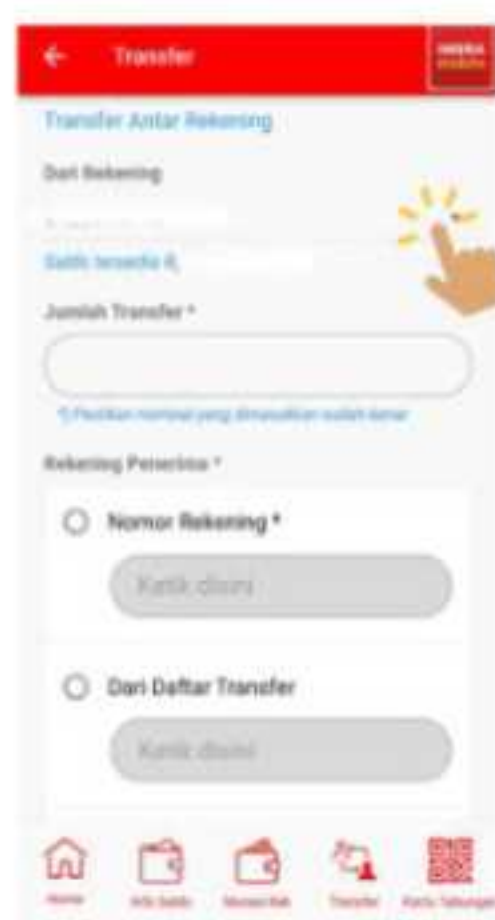
Pilih "Transfer".

3



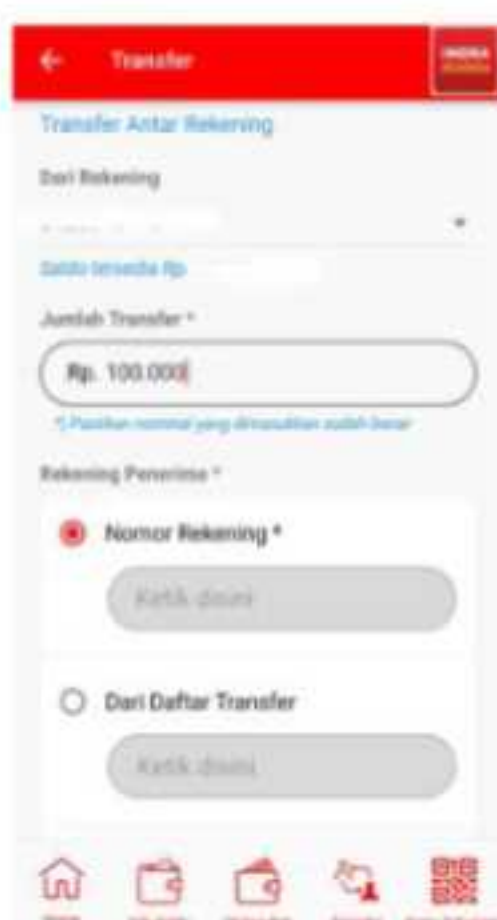
Pilih "Ke Rekening BPR Indra".

4



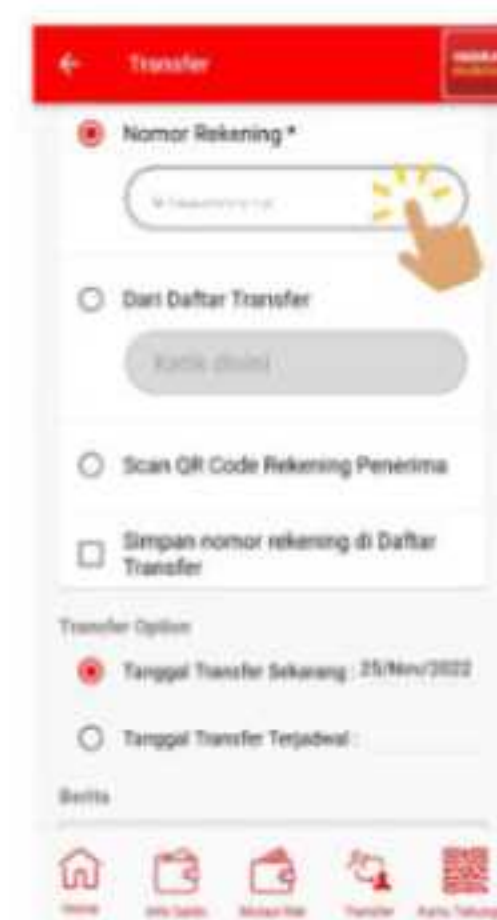
Pilih rekening sumber transfer.

5



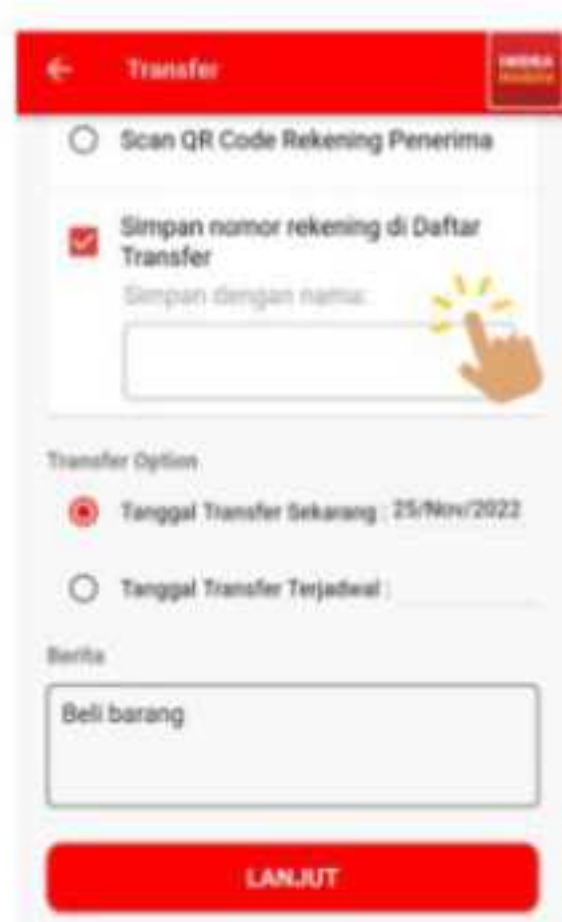
Masukkan nominal transfer.

6



Masukkan nomor rekening tujuan atau pindai QR code rekening tujuan.

7



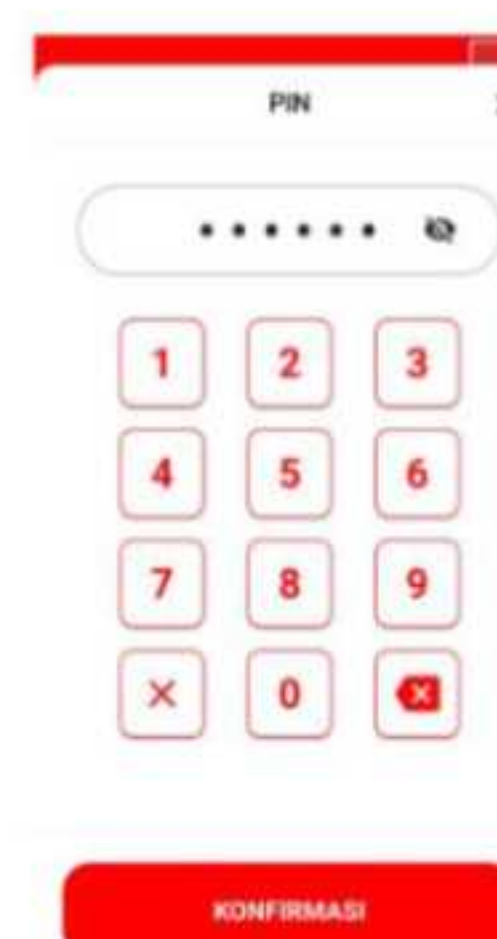
Pilih "Simpan Nomor Rekening di Daftar Transfer" untuk menyimpan nomor rekening tujuan transfer. Tambahkan berita transfer (jika ada).

8



Periksa data transaksi sebelum melanjutkan.

9



Masukkan 6-digit PIN.

10



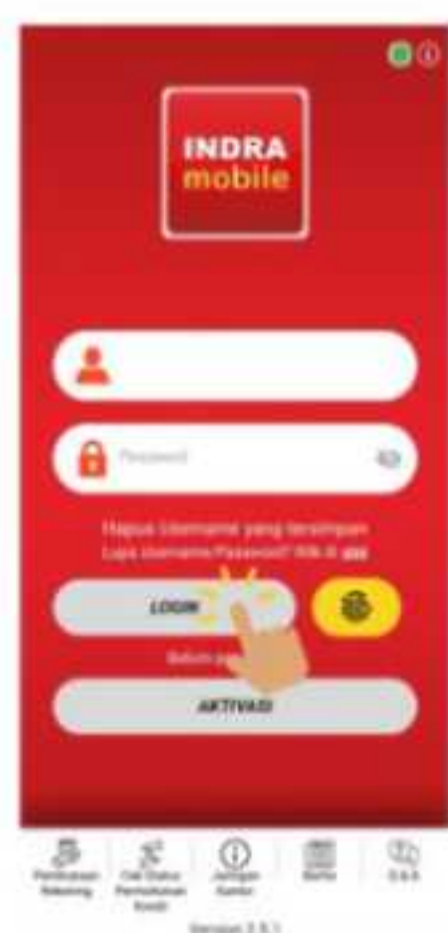
Ketuk "Bagikan" untuk meneruskan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memasukkan nomor rekening tujuan maupun nominal transfer menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima transfer

TRANSFER ANTAR REKENING (TERJADWAL)

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



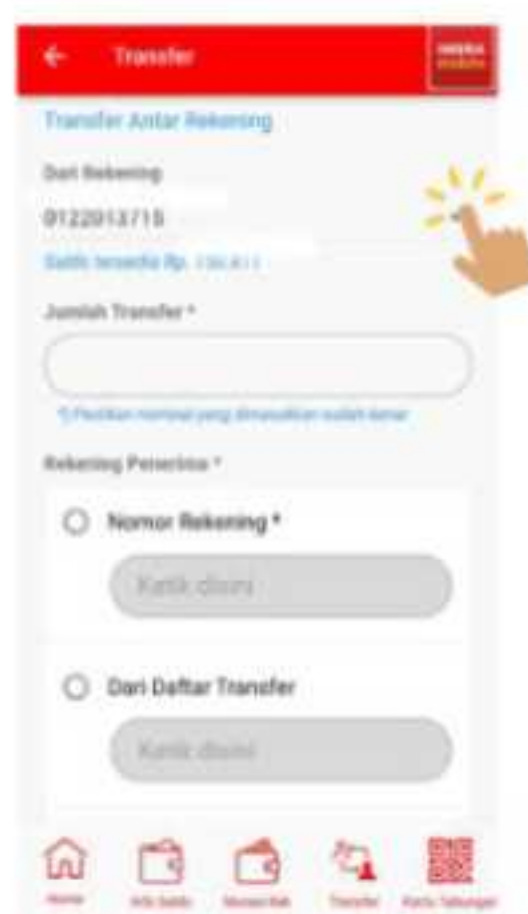
Pilih "Transfer".

3



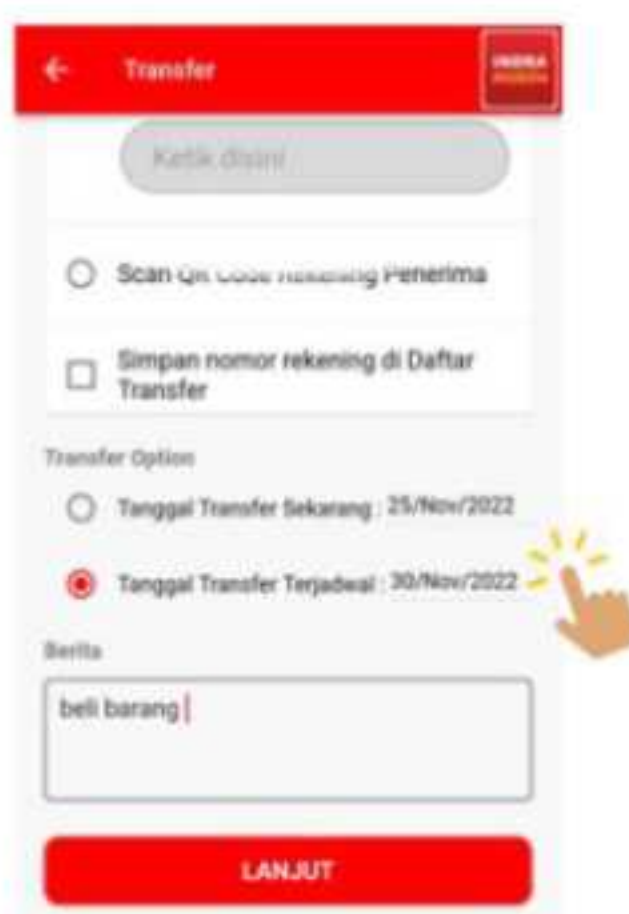
Pilih "Ke Rekening BPR Indra".

4



Pilih rekening sumber transfer dan lengkapi kolom lainnya.

5



Tentukan tanggal transfer yang dikehendaki di "Tanggal Transfer Terjadwal". Berikan berita (jika ada).

6



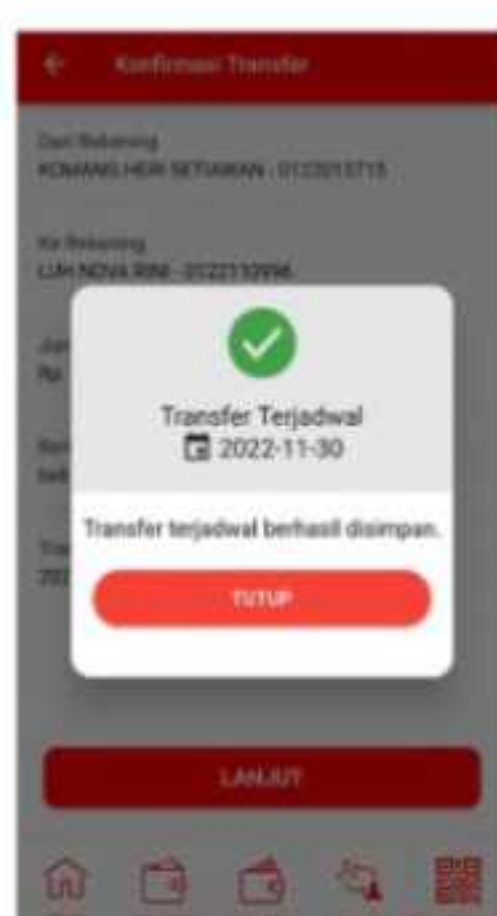
Periksa data transaksi sebelum melanjutkan.

7



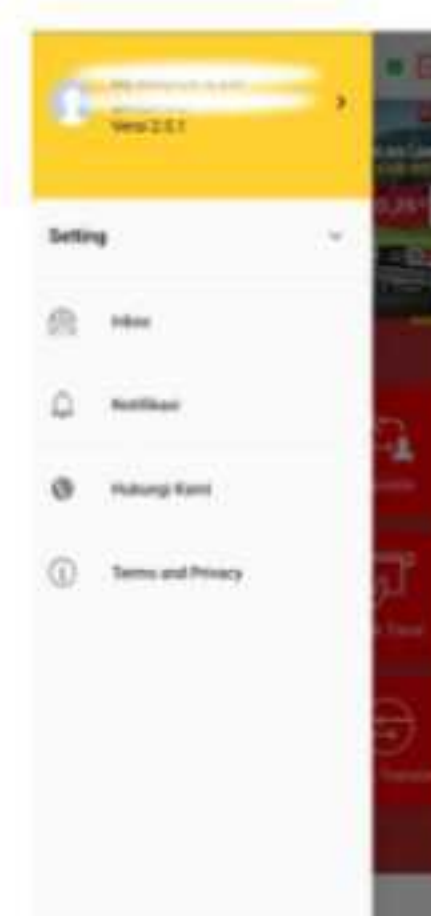
Masukkan 6-digit PIN.

8



Jadwal transfer telah tersimpan.

9



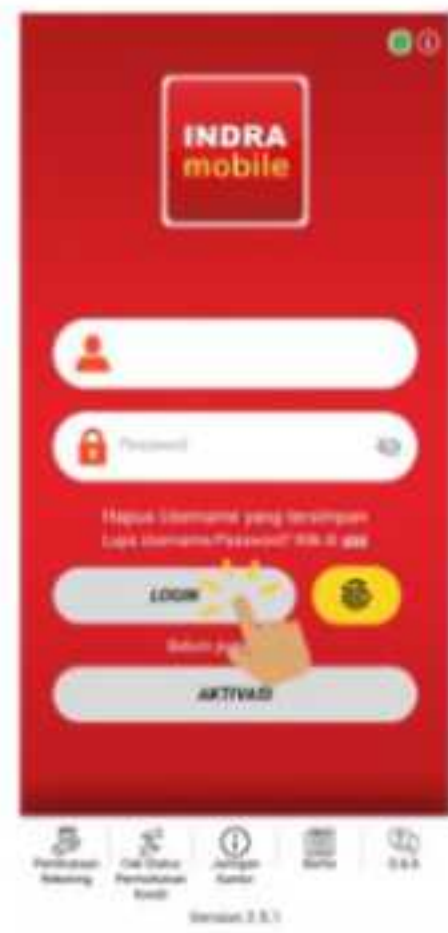
Informasi transfer terjadwal tersimpan pada menu "Setting".

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memasukkan nomor rekening tujuan maupun nominal transfer menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima transfer

TRANSFER ANTAR BANK

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



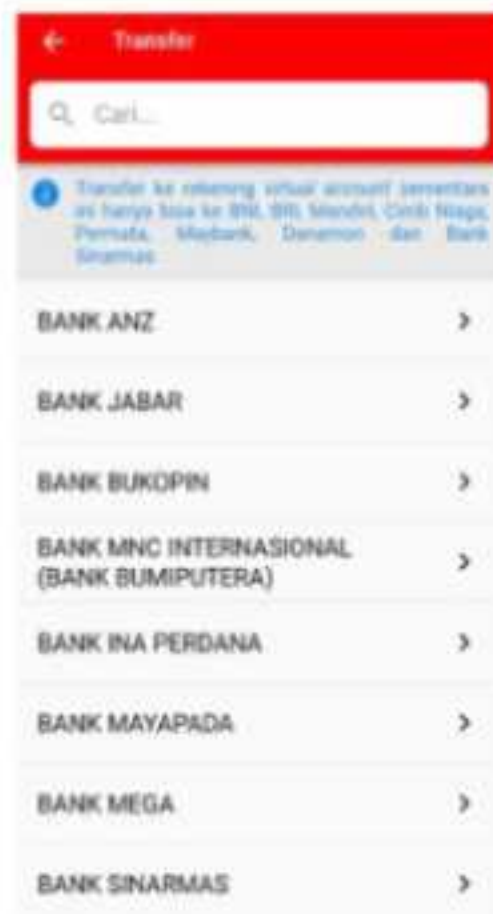
Pilih "Transfer".

3



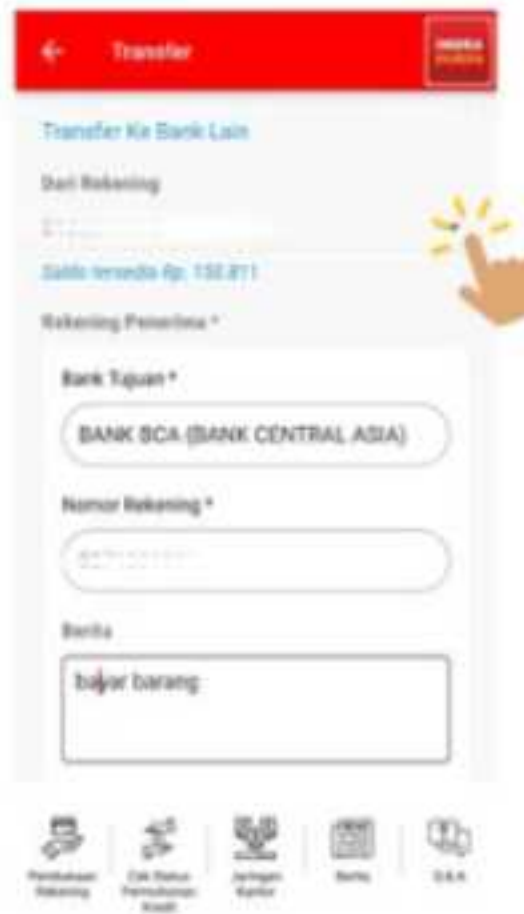
Pilih "Ke Bank Lain".

4



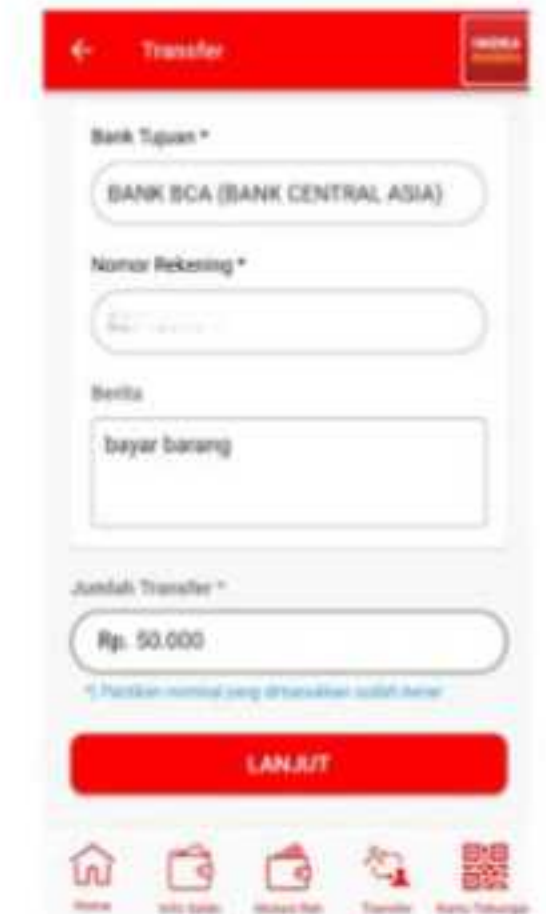
Pilih bank tujuan transfer dari daftar yang tersedia.

5



Pilih rekening sumber transfer dan lengkapi kolom lainnya.

6



Masukkan nominal transfer.

7



Periksa data transaksi sebelum melanjutkan.

8



Masukkan 6-digit PIN.

9



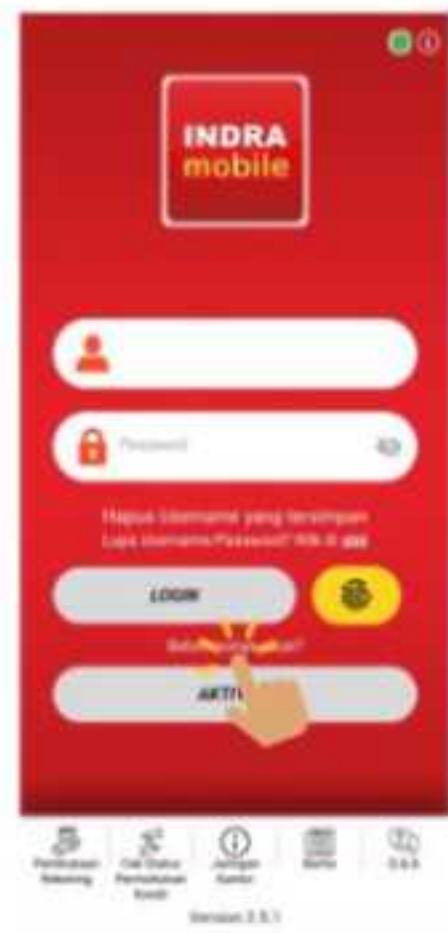
Ketuk "Bagikan" untuk meneruskan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memasukkan nomor rekening tujuan maupun nominal transfer menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima transfer

TRANSFER KE REKENING KORAN

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Transfer".

3



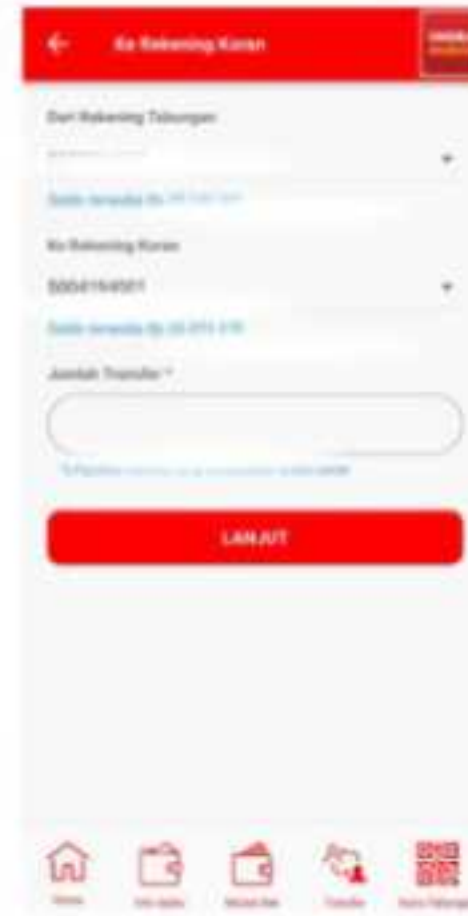
Pilih "Rekening Koran".

4



Pilih "Ke Rekening Koran".

5



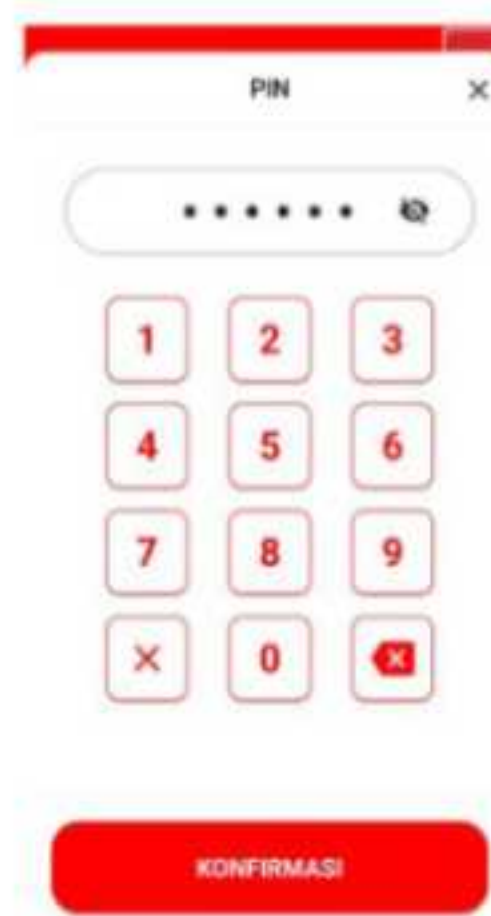
Pilih rekening tabungan, rekening koran, dan nominal transfer.

6



Periksa data transaksi sebelum melanjutkan.

7



Masukkan 6-digit PIN.

8



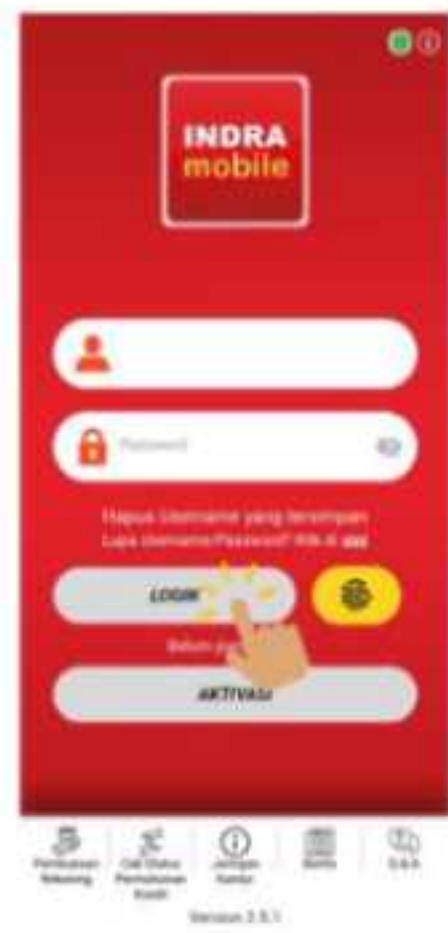
Ketuk "Bagikan" untuk meneruskan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memasukkan nomor rekening tujuan maupun nominal transfer menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima transfer

TRANSFER DARI REKENING KORAN

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Transfer".

3



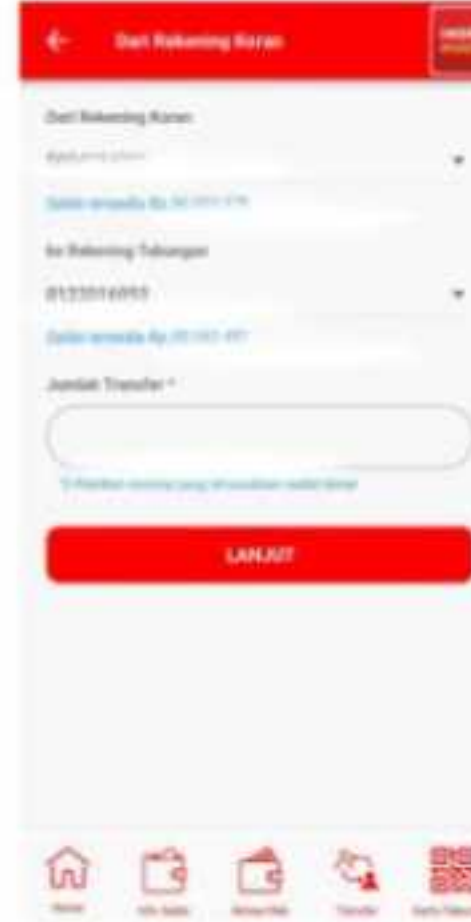
Pilih "Rekening Koran".

4



Pilih "Dari Rekening Koran".

5



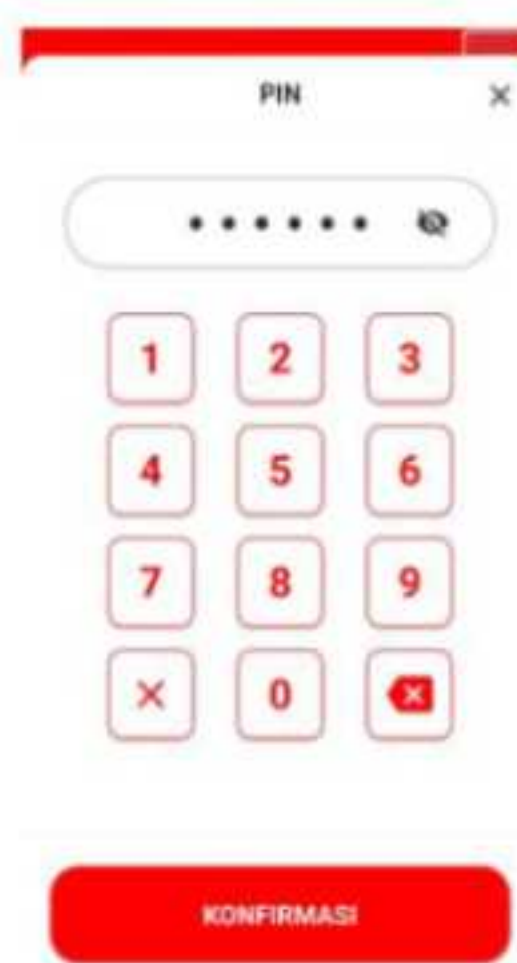
Pilih rekening koran, rekening tabungan, dan nominal transfer.

6



Periksa data transaksi sebelum melanjutkan.

7



Masukkan 6-digit PIN.

8



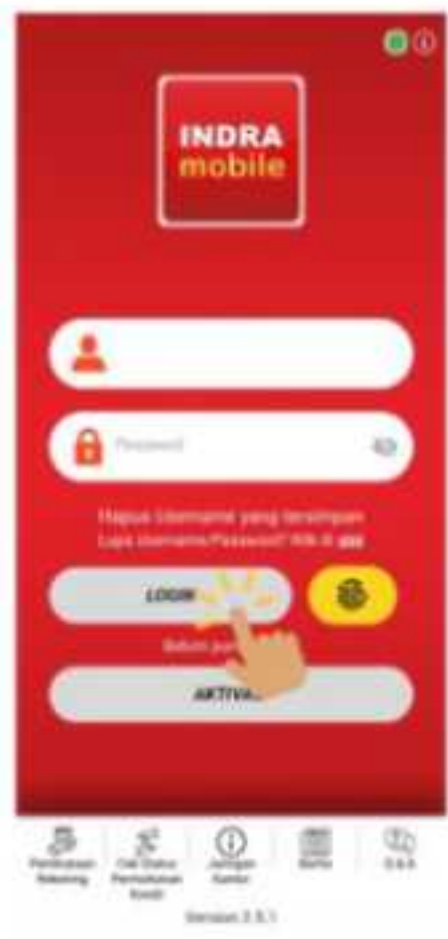
Ketuk "Bagikan" untuk meneruskan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memasukkan nomor rekening tujuan maupun nominal transfer menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima transfer

KARTU TABUNGAN VIRTUAL

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Kartu Tabungan".

3



Pilih nomor rekening (apabila memiliki rekening > 1).

4



Ketuk kartu untuk menampilkan QR code rekening.

5



QR code dapat digunakan untuk menerima transfer antar rekening.

CAUTION

1. QR code hanya dapat digunakan untuk transaksi transfer antar rekening.
2. Setiap nomor rekening akan memiliki QR code yang berbeda, sehingga pastikan Anda tidak memberikan QR code yang salah.

PEMBUKAAN REKENING DEPOSITO D-DIGI

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



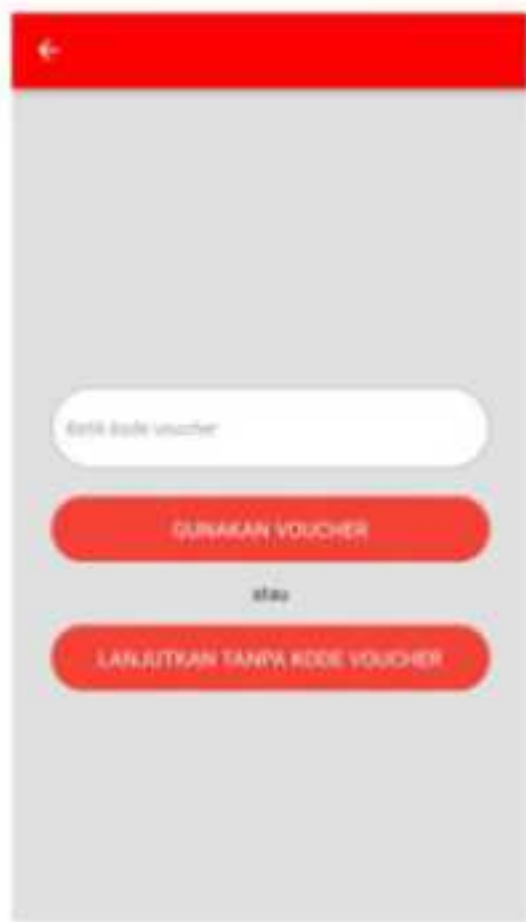
Pilih "Deposito D-Digi".

3



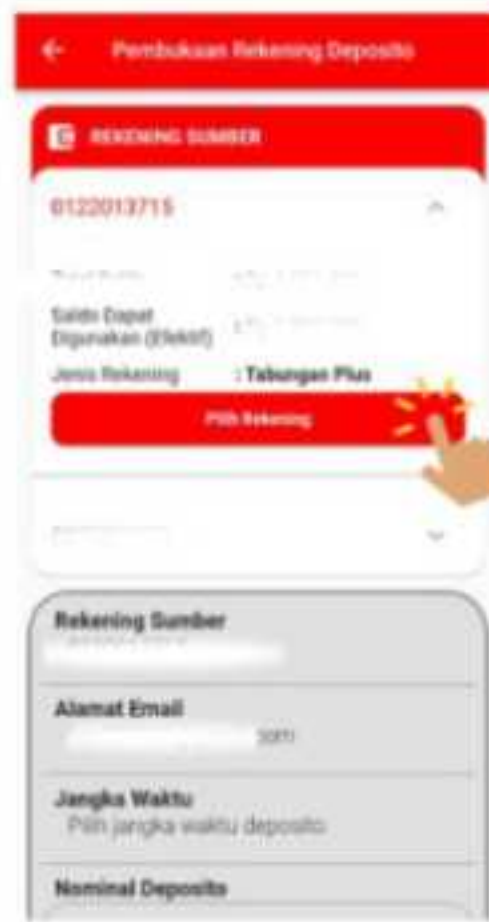
Baca deskripsi D-Digi sebelum melanjutkan.

4



Ketuk "Lanjutkan Tanpa Kode Voucher".

5



Ketuk "Pilih Rekening" untuk memilih rekening sumber penodebitan.

6



Pilih "Jangka Waktu".

7



Masukkan nominal deposito yang diinginkan.

8



Tentukan metode pembayaran bunga yang diinginkan.

9



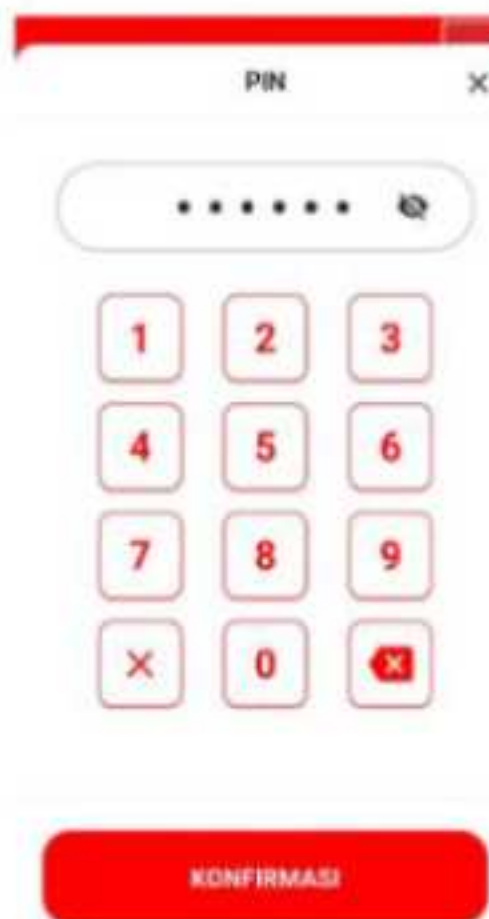
Baca dan setuju "Syarat dan Ketentuan".

10



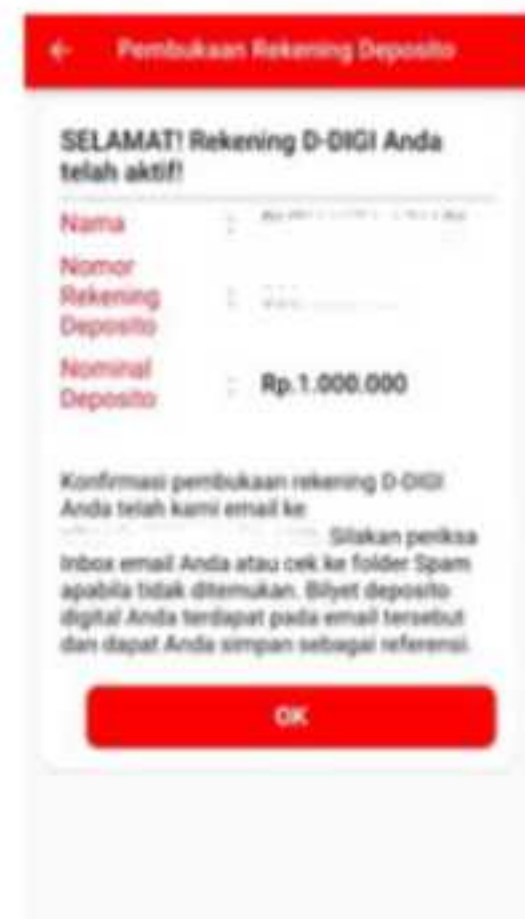
Pilih "Lanjut" jika data yang tertera sudah benar.

11



Masukkan 6-digit PIN.

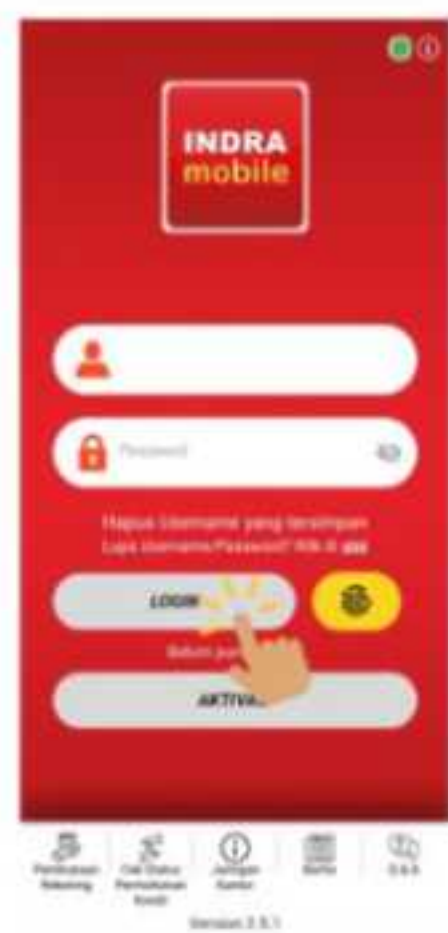
12



Bukti penempatan D-Digi tersimpan di *Inbox* pada aplikasi dan biyet deposito digital dikirimkan via *email*.

TOP-UP TABUNGAN

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Top-Up Tabungan".

3



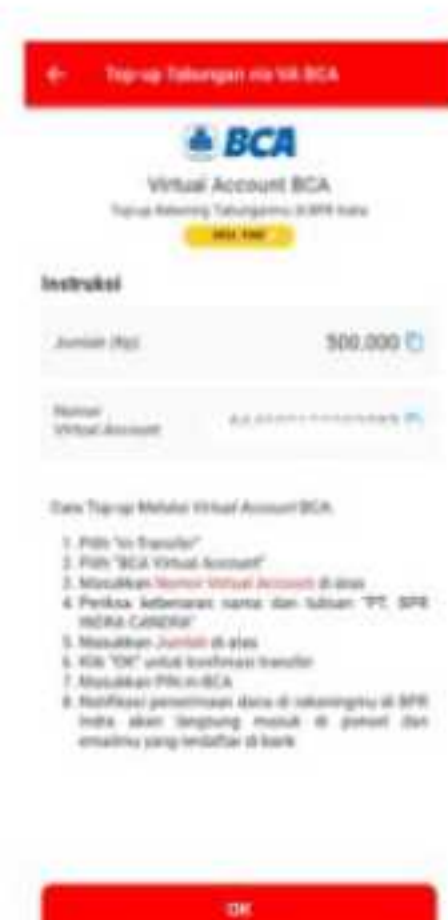
Pilih salah satu "Virtual Account".

4



Pilih rekening dan masukkan nominal top-up.

5



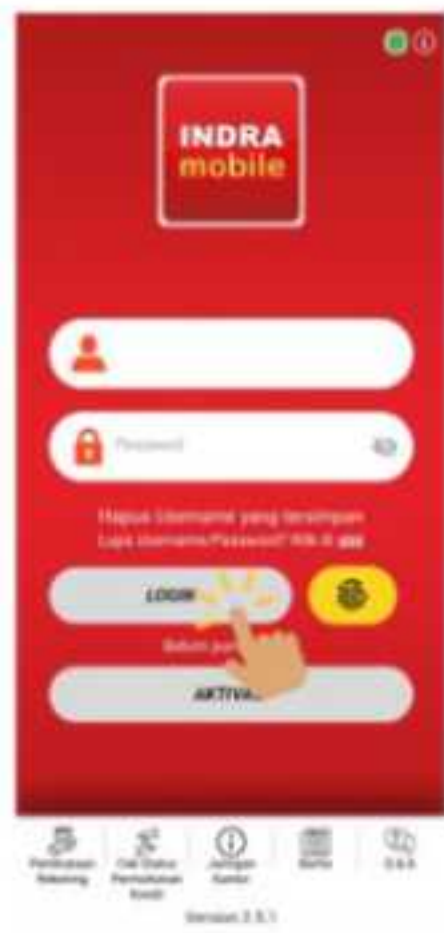
Salin nomor "Virtual Account" dan nominal pada layar ke aplikasi bank umum untuk melakukan top-up.

CAUTION

1. Top-up tabungan dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* bank umum.
2. Dana top-up akan langsung diterima di rekening tabungan nasabah di BPR Indra secara *real-time*.
3. Fitur top-up tabungan tidak dikenakan biaya apapun oleh BPR Indra.

QUICK TRANSFER ANTAR REKENING

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Pilih "Quick Transfer".

3



Pindai QR code rekening yang akan menerima transfer.

4



Pilih rekening sumber transfer, ketik nominal transfer dan masukkan berita jika diperlukan.

5



Cek jumlah transfer dan pilih "Lanjut" untuk melakukan konfirmasi transfer.

6



Masukkan PIN untuk melanjutkan transaksi.

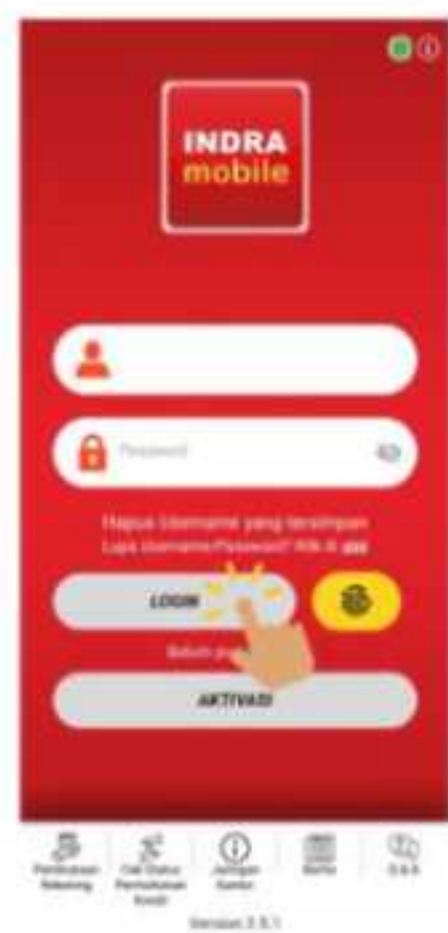
7



Transaksi berhasil.

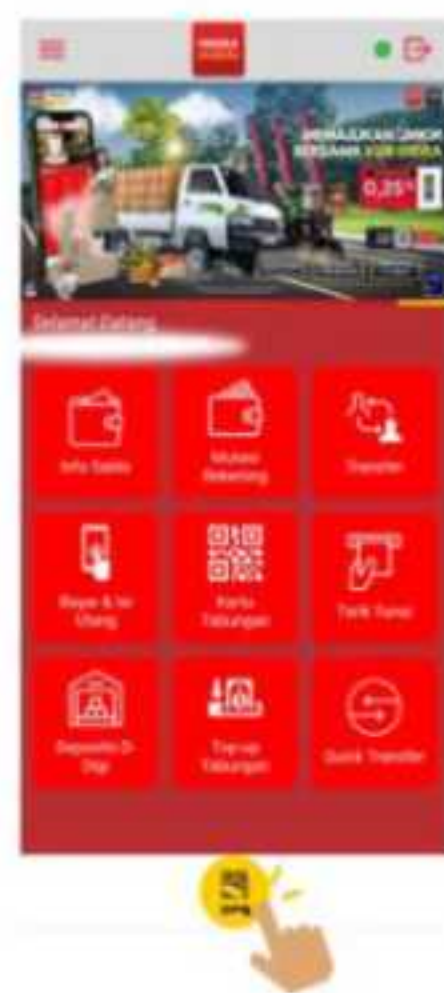
AKTIVASI & PENGGUNAAN QRIS

1



Login aplikasi Indra Mobile.

2



Ketuk "QRIS".

3



Ketuk "Aktivasi".

4



Pilih "Lanjut".

5



Scan kode QR.

6



Masukkan nominal dan pilih sumber dana.

7



Periksa nama *merchant* dan nominal transaksi. Ketuk "Lanjut" jika sudah benar.

8



Masukkan 6-digit PIN.

9



Pilih "Bukti Pembayaran" jika ingin menampilkan bukti transaksi.

10



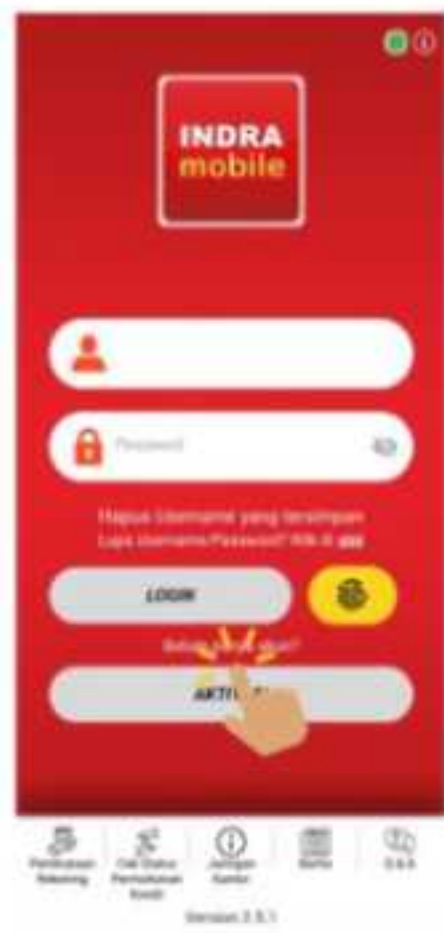
Ketuk "Bagikan" untuk meneruskan informasi via aplikasi pesan.

CAUTION

1. Pastikan seluruh informasi yang Anda berikan benar sebelum memasukkan PIN
2. Kesalahan memindai QRIS code dan memasukkan nominal pembayaran menjadi tanggung jawab pengguna aplikasi
3. Biasakan untuk menyimpan dan membagikan bukti transaksi kepada penerima pembayaran

GANTI PASSWORD

1



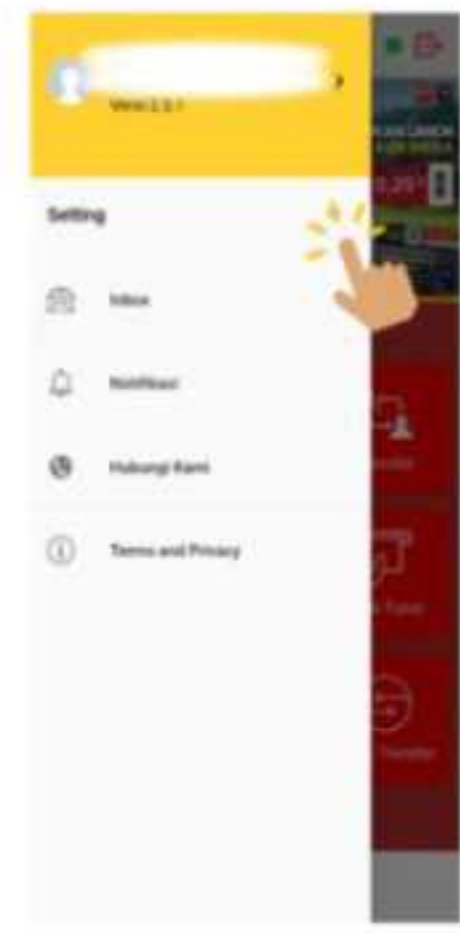
Login aplikasi Indra Mobile.

2



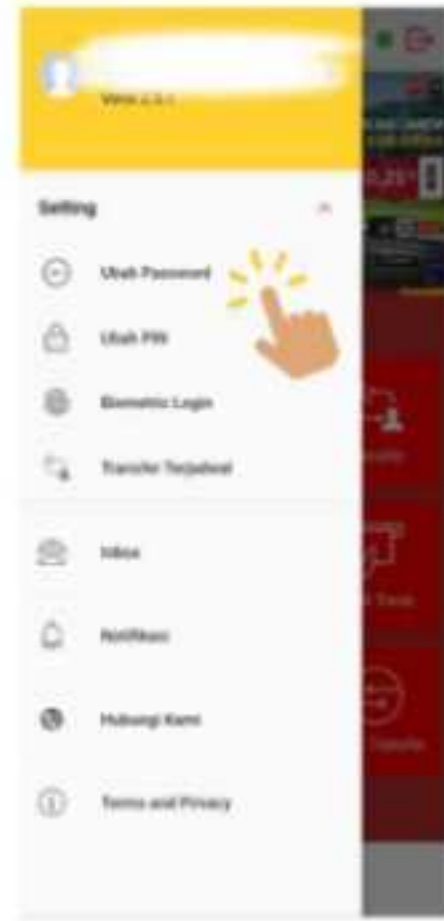
Pilih ikon di pojok kiri atas.

3



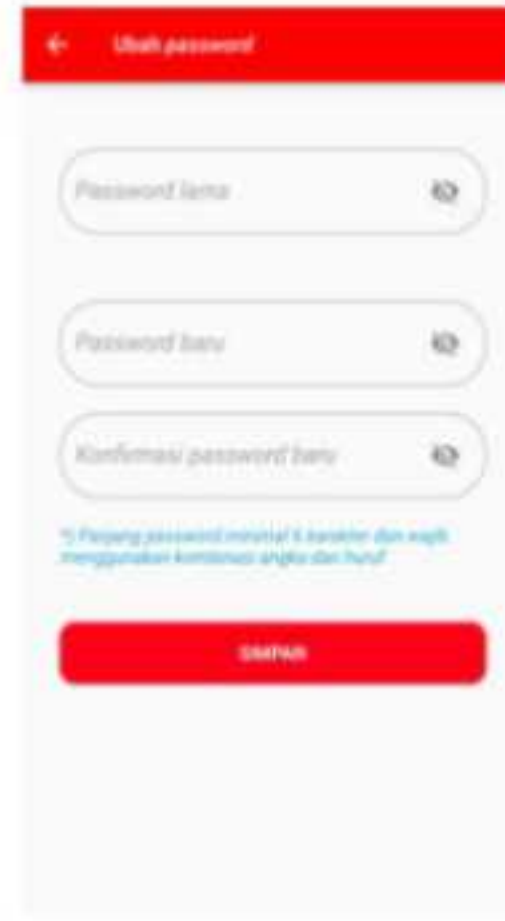
Pilih "Setting".

4



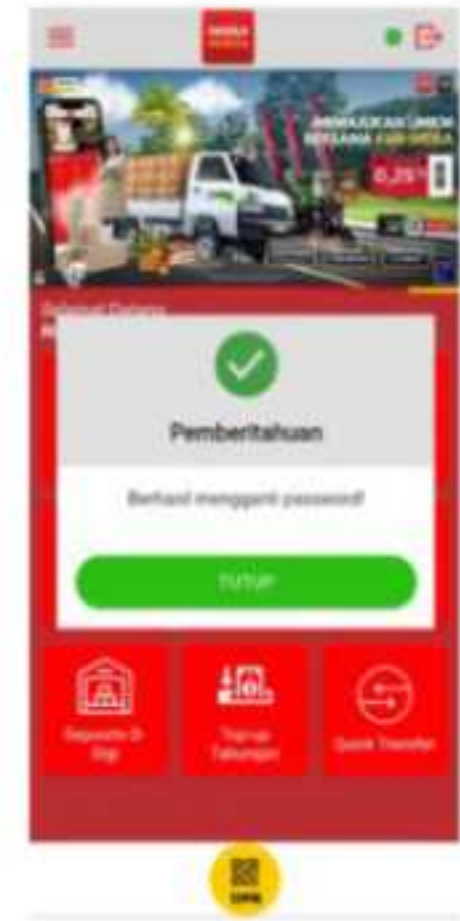
Pilih "Ubah Password".

5



Masukkan "Password Lama", "Password Baru", dan "Konfirmasi Password Baru".

6



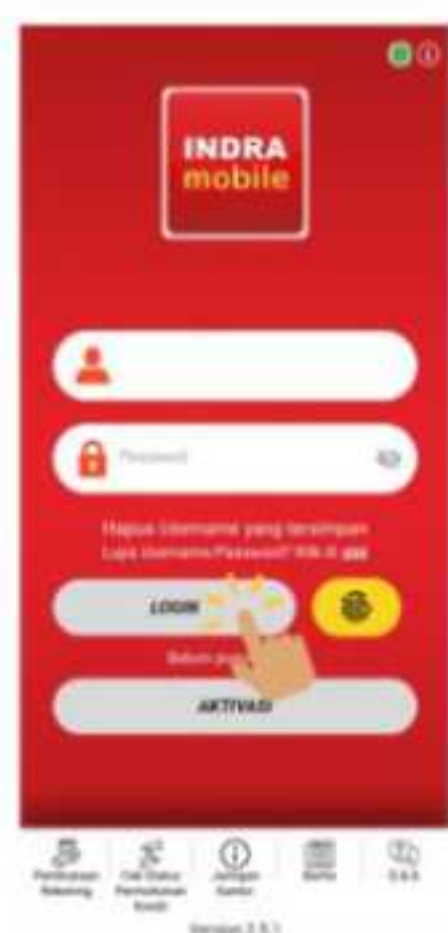
Penggantian password berhasil.

CAUTION

1. Jangan pernah mencatat atau memberitahukan *password* Anda kepada siapapun termasuk pegawai bank
2. Jangan membuat kombinasi *password* yang mudah ditebak (misal: nomor KTP, nomor ponsel, tanggal lahir)
3. Jaga keamanan ponsel Anda, jangan meminjamkannya kepada orang tidak dikenal

GANTI PIN

1



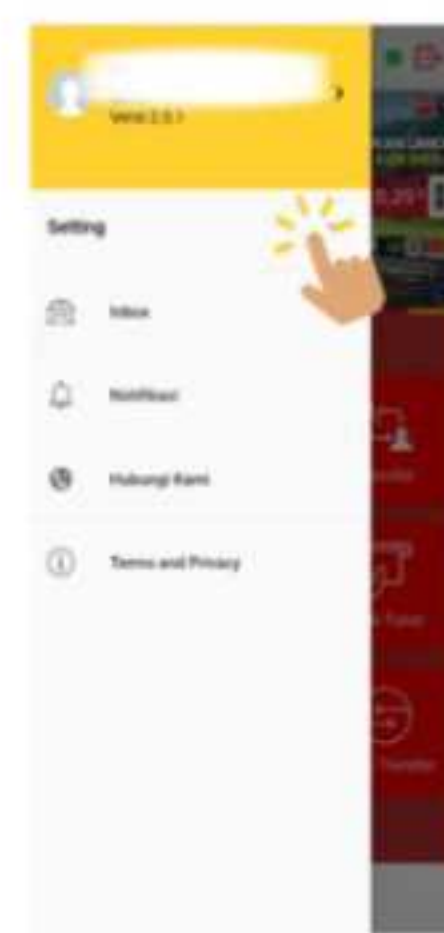
Login aplikasi Indra Mobile.

2



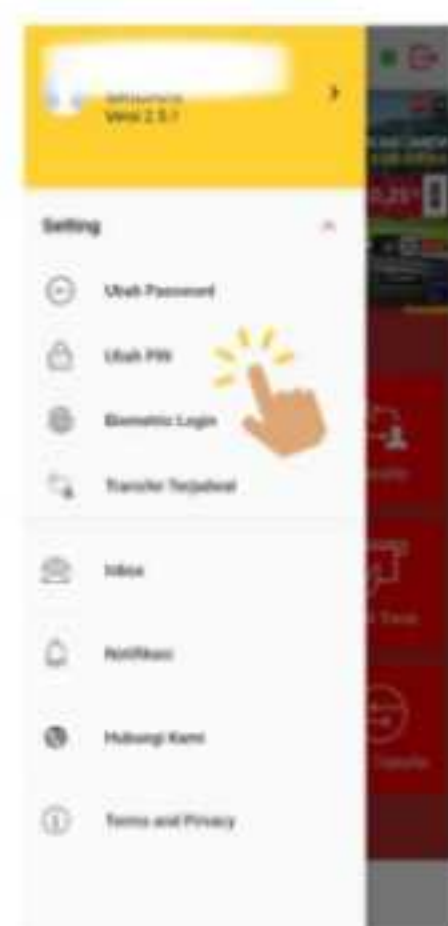
Pilih ikon di pojok kiri atas.

3



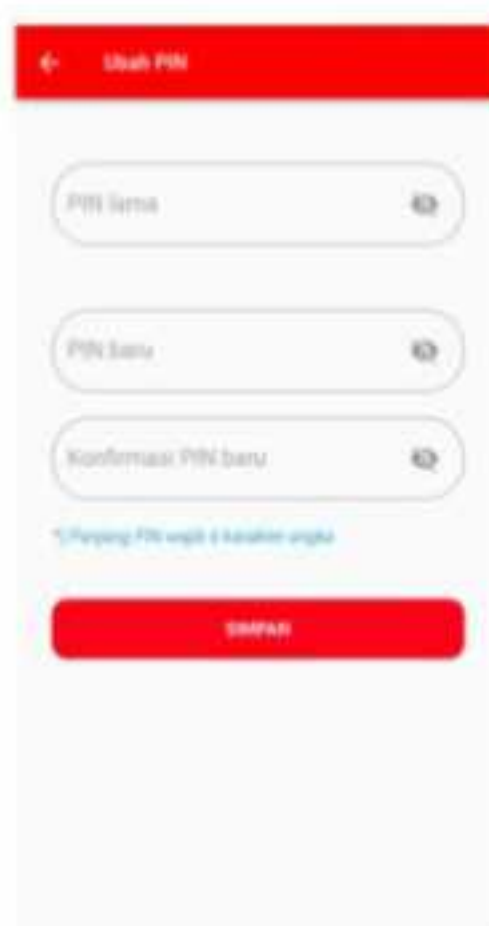
Pilih "Setting".

4



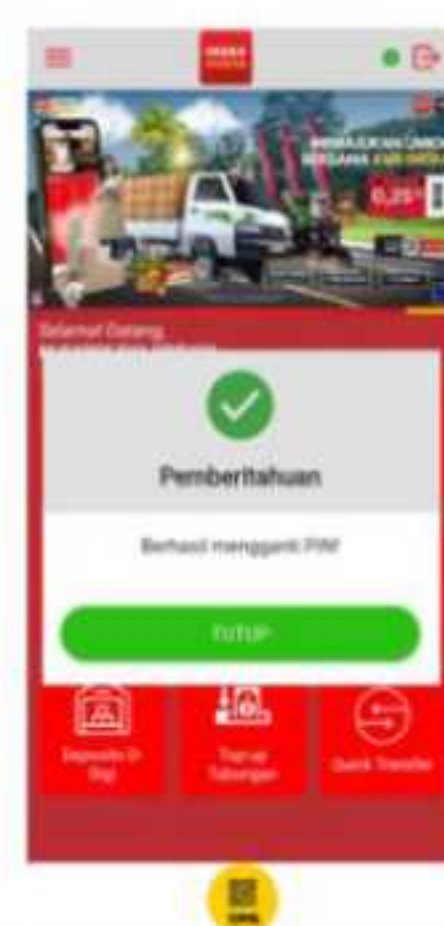
Pilih "Ubah PIN".

5



Masukkan "PIN Lama", "PIN Baru", dan "Konfirmasi PIN Baru".

6



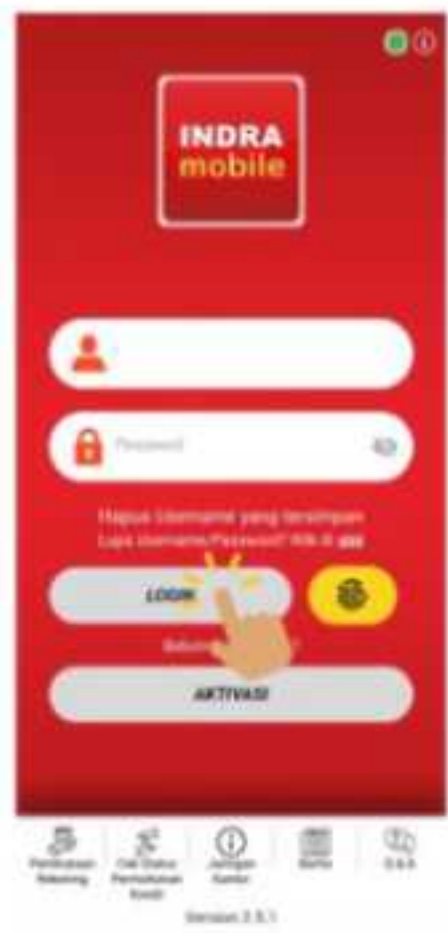
Penggantian PIN berhasil.

CAUTION

1. Jangan pernah mencatat atau memberitahukan PIN Anda kepada siapapun termasuk pegawai bank
2. Jangan membuat kombinasi PIN yang mudah ditebak (misal: nomor KTP, nomor ponsel, tanggal lahir)
3. Jaga keamanan ponsel Anda, jangan meminjamkannya kepada orang tidak dikenal

AKTIVASI & PENGGUNAAN BIOMETRIC LOGIN

1



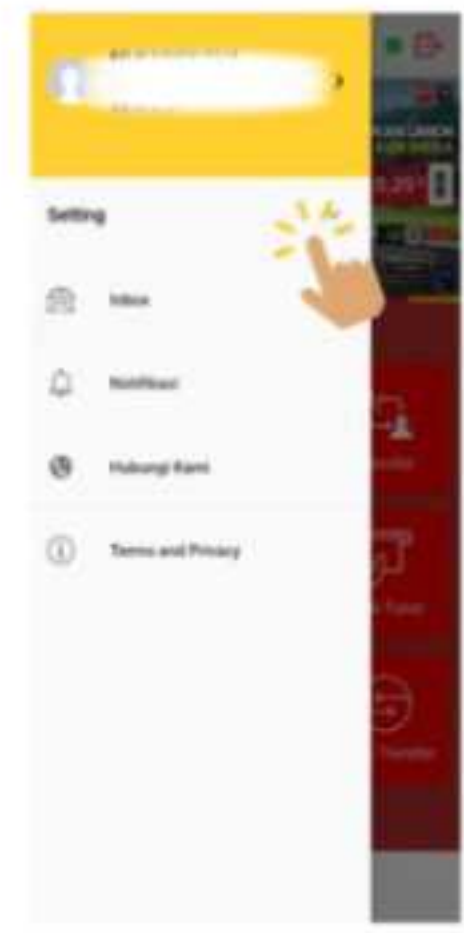
Login aplikasi Indra Mobile.

2



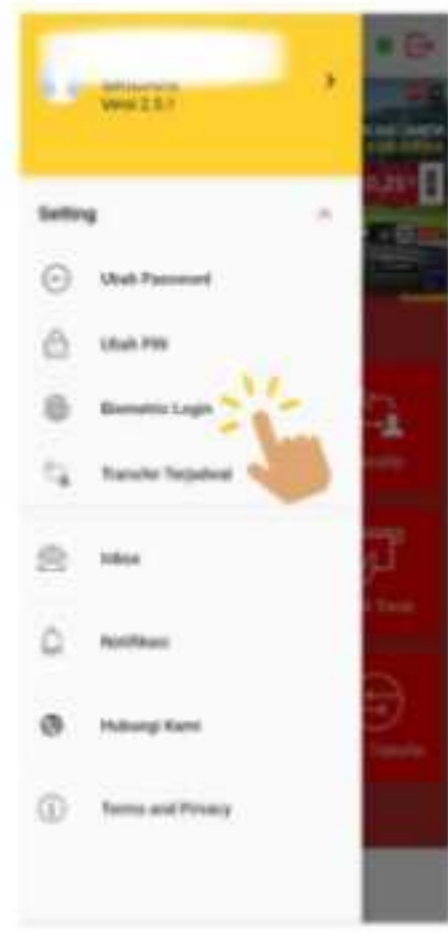
Pilih ikon di pojok kiri atas.

3



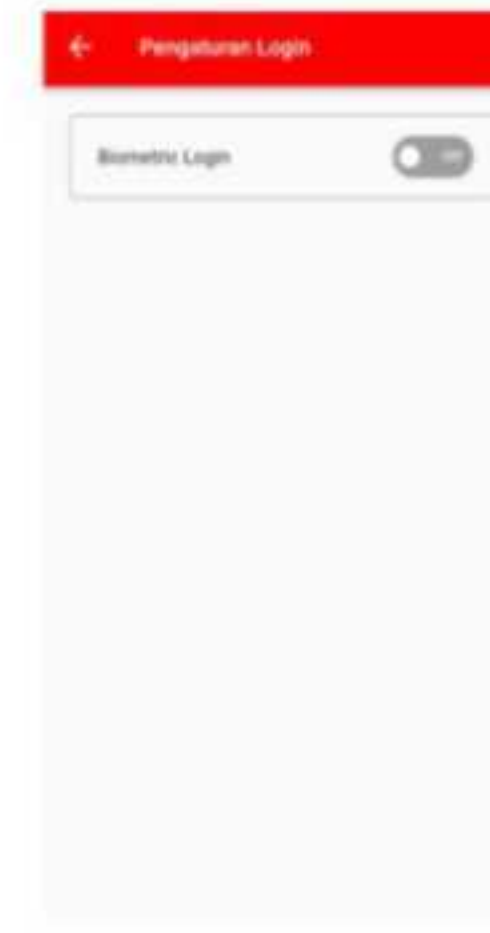
Pilih "Setting".

4



Pilih "Biometric Login".

5



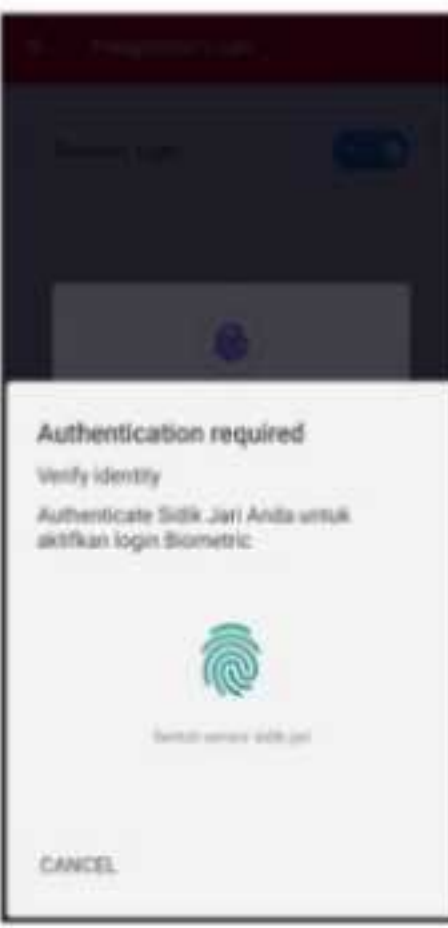
Geser tombol "Biometric Login" ke mode "On".

6



Pilih "Aktifkan".

7



Letakkan ujung jari pada sensor sidik jari.

8



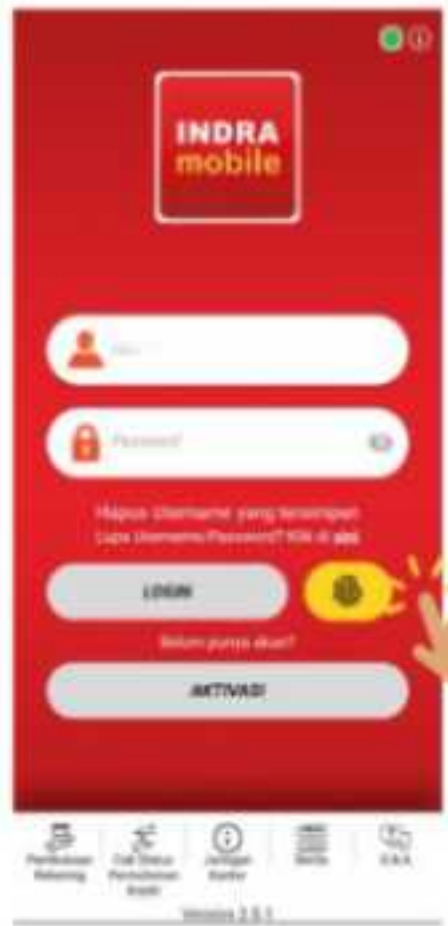
Baca "Syarat dan Ketentuan" penggunaan fitur Biometric Login.

9



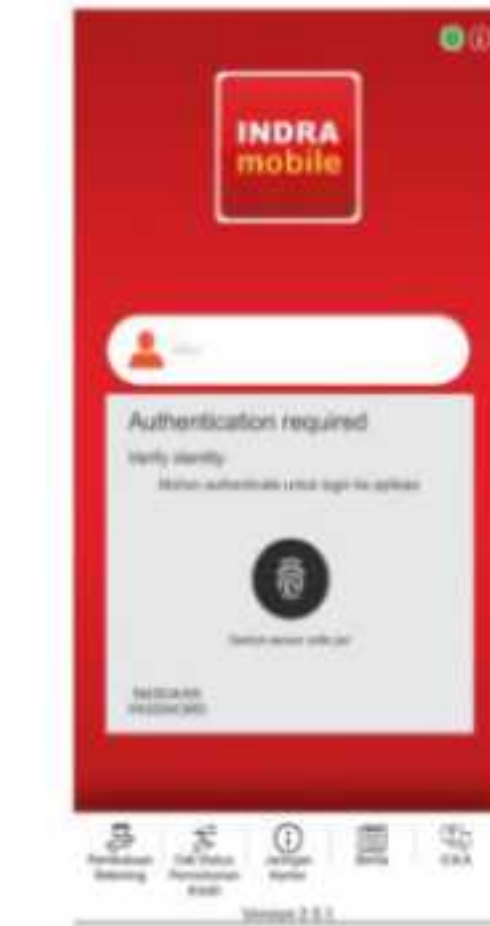
Aktivasi berhasil.

10



Ikon sidik jari akan tampil di halaman login Indra Mobile.

11



Letakkan ujung jari pada sensor sidik jari untuk masuk ke aplikasi.

CAUTION

1. Pastikan fitur login menggunakan sidik jari (*fingerprint*) telah aktif di ponsel Anda
2. Untuk iPhone X ke atas fitur *biometric login* ini otomatis akan digantikan dengan fitur *face recognition login*
3. Jaga keamanan ponsel Anda. Jangan meminjamkannya kepada orang tidak dikenal

LOGOUT (TOMBOL BACK)

1



Sentuh "Logout" di pojok kanan atas atau tekan "Back" di ponsel.

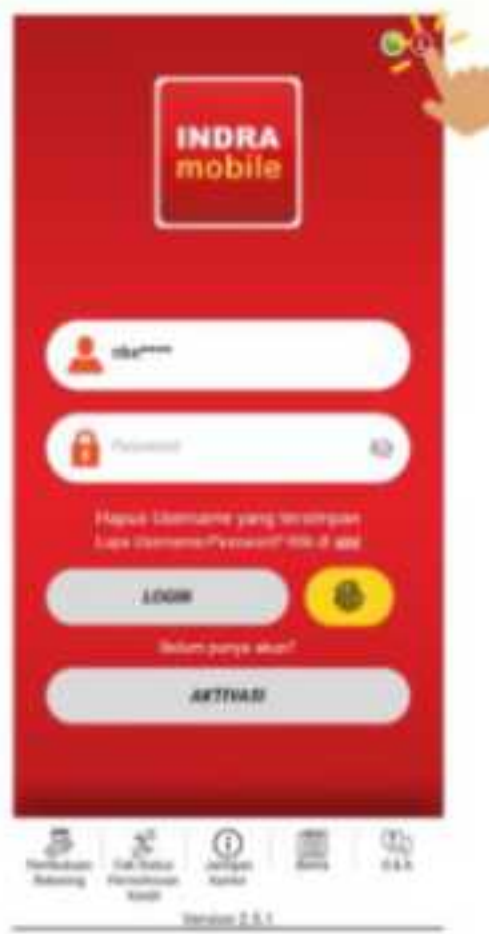
2



Pilih "Ya" apabila ingin keluar dari aplikasi.

MENGHUBUNGI CUSTOMER SERVICE

1



Sentuh ikon "i" di pojok kanan atas layar utama.

2



Pilih opsi yang diinginkan.

CAUTION

1. Luangkan waktu untuk membaca informasi dan aturan penggunaan Indra Mobile
2. Segera lakukan *logout* setelah menggunakan Indra Mobile. Jangan meninggalkan aplikasi dalam keadaan terbuka tanpa pengawasan
3. *Customer Service* BPR Indra dapat dihubungi setiap hari Senin-Jumat, pukul 08.00 - 15.30 WITA

PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Mekanisme penyampaian pengaduan nasabah terkait layanan Indra *Mobile* adalah sebagai berikut

LISAN	TERTULIS
<p>Nasabah dapat menghubungi <i>Customer Service Officer</i> di nomor: (0362) 22800</p> <p>(Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 15.30 WITA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>WhatsApp</i>: 08155722217 (tekan 9) (Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 15.30 WITA) • <i>Surel</i>: cs@bprindra.com • <i>Surat</i>: Kantor Pusat PT BPR Indra Candra (Pelayanan Nasabah), Jl. Pramuka 10, Singaraja 81113, Bali • <i>Walk in</i>: Datang ke kantor BPR Indra terdekat serta mengisi dan menandatangani Formulir Pengaduan • <i>Situs resmi</i>: https://bprindra.com/pertanyaan-kritik-saran/ • <i>Media sosial</i>: <i>Facebook</i> dan <i>Instagram</i> • <i>Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK)</i>: https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan

2. Syarat-syarat penerimaan pengaduan Nasabah sebagai verifikasi dan jangka waktu penyelesaiannya:

LISAN	TERTULIS
<ul style="list-style-type: none"> • Nama lengkap • Nomor rekening Tabungan Plus/Tabungan Plus Maxi • Tempat dan tanggal lahir • Nomor KTP • Nama gadis ibu kandung • Permasalahan yang diadukan 	<ul style="list-style-type: none"> • Nama lengkap • Nomor rekening Tabungan Plus/Tabungan Plus Maxi • Jenis transaksi keuangan • Tanggal transaksi keuangan • Permasalahan yang diadukan • Melampirkan dokumen pendukung: Fotokopi KTP, bukti setoran/penarikan, bukti transfer, buku tabungan, dan dokumen pendukung lainnya
<ul style="list-style-type: none"> • Bank wajib menyelesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. • Apabila pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja, maka bank wajib meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dilengkapi dengan dokumen pendukungnya. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bank wajib menyelesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis tersebut. • Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sehingga menjadi 20 (dua puluh) hari sejak diterimanya pengaduan tertulis dari nasabah. • Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang apabila:

PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

LISAN	TERTULIS
	<ul style="list-style-type: none">◦ Kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor bank tersebut.◦ Transaksi keuangan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank.◦ Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

3. Khusus untuk pengaduan yang diajukan melalui perwakilan nasabah, berikut adalah tambahan persyaratan yang harus dilengkapi:
 - a. Fotokopi bukti identitas perwakilan nasabah.
 - b. Surat Kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.
 - c. Apabila perwakilan nasabah adalah lembaga dan/atau badan hukum, maka lembaga atau badan hukum tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.
4. Penyampaian penyelesaian pengaduan nasabah harus disampaikan secara tertulis kepada nasabah atau perwakilan nasabah sebelum jangka waktu penyelesaian/perpanjangan berakhir.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
AKTIVASI		
1	Bagaimana cara mendaftarkan layanan Indra Mobile?	<p>Nasabah harus terlebih dahulu memastikan kebenaran data pribadinya yang tersimpan di sistem bank, yakni KTP, nama gadis ibu kandung, tanggal lahir, nomor ponsel, alamat surel, dan sebagainya. Jika terdapat data yang kurang atau belum pernah dilaporkan kepada bank, nasabah dianjurkan untuk melakukan pengkinian data di kantor BPR Indra terdekat.</p> <p>Setelah data pribadi lengkap terisi, nasabah dapat melakukan aktivasi layanan Indra Mobile dengan mengikuti petunjuk di <i>link</i> berikut: https://bprindra.com/aktivasiimb/</p>
2	Dapatkah nasabah mengganti <i>password</i> dan PIN sesuai keinginannya?	Saat pertama kali <i>login</i> , nasabah harus mengganti <i>password</i> dan membuat PIN baru. Nasabah dianjurkan untuk mengganti <i>password</i> dan PIN secara rutin minimal sekali setiap 3 bulan.
3	Bagaimana format <i>password</i> dan PIN untuk mengakses Indra Mobile?	<i>Password</i> terdiri dari minimal 6 karakter yang merupakan gabungan dari alfabet dan angka. PIN terdiri dari 6-digit angka. Nasabah dianjurkan untuk tidak menggunakan kombinasi kode yang mudah ditebak, seperti tanggal lahir, alamat, nomor ponsel, dan plat nomor kendaraan.
4	Rekening apa saja yang dapat menggunakan layanan Indra Mobile?	Layanan Indra Mobile hanya dapat digunakan oleh nasabah yang telah memiliki rekening Tabungan Plus dan Tabungan Plus Maxi.
5	Apakah Indra Mobile tersedia untuk <i>smartphone</i> berbasis iOS?	Saat ini Indra Mobile telah tersedia untuk <i>smartphone</i> berbasis iOS dan <i>Android</i> .
6	Dimana aplikasi Indra Mobile dapat diunduh?	Untuk saat ini aplikasi Indra Mobile dapat diunduh di <i>Apple App Store</i> untuk <i>smartphone</i> berbasis iOS dan <i>Google Play Store</i> untuk <i>smartphone</i> berbasis <i>Android</i> .
7	Apakah ada video demo penggunaan aplikasi Indra Mobile?	Video demo penggunaan aplikasi Indra Mobile dapat dilihat di situs resmi https://bprindra.com/indra-mobile/

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
AKTIVASI		
8	Bagaimana cara memperbarui versi aplikasi Indra Mobile di ponsel saya?	Ponsel Anda akan secara otomatis melakukan pembaruan versi aplikasi apabila telah terdapat versi yang lebih baru dipublikasikan di <i>Apple App Store</i> maupun <i>Google Play Store</i> . Namun jika hal ini tidak terjadi, kami sarankan Anda untuk melakukan <i>update</i> secara manual di ponsel Anda dengan mengakses <i>Apple App Store</i> atau <i>Google Play Store</i> .
9	Mengapa saya selalu menerima notifikasi setiap saya mendapatkan transfer masuk dari orang lain?	Notifikasi tersebut merupakan salah satu bentuk fasilitas di Indra Mobile sehingga Anda dapat selalu mengetahui secara <i>real-time</i> atas segala aktivitas terkait mutasi rekening Anda di BPR Indra.
LAYANAN		
10	Apa saja jenis layanan yang disediakan oleh Indra Mobile?	Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening tabungan dan deposito, pengecekan status permohonan kredit, cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening BPR Indra, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa pra-bayar, pengisian dompet elektronik, pembayaran QRIS, hingga penarikan tunai di mesin <i>cardless</i> ATM BPR Indra (segera hadir).
11	Dapatkah saya menarik tunai di mesin <i>cardless</i> ATM BPR Indra menggunakan Indra Mobile?	Belum bisa, karena layanan <i>cardless</i> ATM BPR Indra saat ini masih menunggu persetujuan dari Bank Indonesia. Mesin <i>cardless</i> ATM BPR Indra untuk saat ini hanya dapat digunakan oleh karyawan BPR Indra.
12	Apakah nasabah dikenakan biaya atas layanan Indra Mobile ini?	Penggunaan layanan Indra Mobile tidak dikenakan biaya apapun. Nasabah dapat mengunduh aplikasi secara gratis di kanal yang sesuai dengan sistem operasi ponsel nasabah dan melakukan aktivasi secara instan dengan mengikuti petunjuk di <i>link</i> berikut: https://bprindra.com/aktivasiimb/ Nasabah hanya memerlukan akses data atau nirkabel (WIFI) untuk dapat terkoneksi dengan layanan Indra Mobile.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
LAYANAN		
13	Dapatkah saya mengetahui informasi mengenai rekening deposito saya melalui <i>Indra Mobile</i> ?	Ya, <i>Indra Mobile</i> telah terintegrasi dengan rekening deposito. Setelah layanan <i>Indra Mobile</i> berhasil teraktivasi, nasabah dapat mengakses seluruh informasi saldo dan mutasi di rekening tabungan dan deposito atas namanya. Informasi mutasi rekening deposito tersedia hingga 12 bulan ke belakang.
14	Adakah batasan bertransaksi di <i>Indra Mobile</i> ?	Transaksi di <i>Indra Mobile</i> memiliki batasan per transaksi dan per hari. Untuk informasi selengkapnya, silakan kunjungi https://bprindra.com/indra-mobile/
15	Apakah saya mendapatkan notifikasi/bukti transaksi untuk setiap transaksi yang saya lakukan di <i>Indra Mobile</i> ?	Apabila nasabah telah mendaftarkan alamat surel saat aktivasi layanan <i>Indra Mobile</i> , maka sistem akan secara otomatis mengirimkan notifikasi melalui surel untuk setiap transaksi yang nasabah lakukan di <i>Indra Mobile</i> . Bagi nasabah yang tidak menerima bukti transaksi, kami menganjurkan nasabah untuk segera mendaftarkan alamat surelnya di CSO BPR Indra terdekat.
16	Bagaimana caranya menyetorkan dana ke rekening saya di BPR Indra jika saya berada di luar jangkauan wilayah operasional BPR Indra?	<p>Sangat mudah! Untuk memindahkan dana ke rekening BPR Indra, Anda dapat menggunakan fasilitas transfer dari bank umum ke rekening <i>Virtual Account (VA)</i> atas nama Anda sendiri di BCA, BNI, Bank Permata, dan Mandiri. Untuk detail pengoperasiannya, silakan akses https://bprindra.com/setoran-tabungan/.</p> <p>Layanan VA ini tidak dipungut biaya dan sangat membantu Anda yang berada di luar Bali atau memiliki kesibukan untuk hadir langsung ke kantor BPR Indra.</p>
17	Apakah transaksi pembayaran menggunakan QRIS dikenakan biaya tambahan?	Seluruh transaksi pembayaran menggunakan QRIS tidak dikenakan biaya apapun. Apabila nasabah menemukan <i>merchant</i> yang menambahkan harga barang ketika hendak membayar menggunakan QRIS, harap segera melaporkannya kepada kami melalui <i>WhatsApp</i> nomor 08155722217.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
LAYANAN		
18	Mengapa saya tidak bisa melakukan aktivasi QRIS dan membuka rekening D-Digi?	Untuk aktivasi QRIS dan pembukaan rekening D-Digi nasabah wajib memiliki alamat <i>email</i> yang telah didaftarkan pada bank. Segera lakukan pengkinian data di kantor BPR Indra terdekat agar semakin banyak layanan di <i>Indra Mobile</i> yang dapat Anda nikmati.
19	Apakah transfer dari dan ke Rekening Koran dikenakan biaya?	Tidak, transfer antar rekening di BPR Indra tidak dikenakan biaya apapun.
20	Apakah fitur transfer antar bank berlaku 24 jam dan dapat diterima saat itu juga oleh pemilik rekening tujuan?	Ya, fitur transfer antar bank dapat digunakan selama 24 jam <i>non-stop</i> dan seluruh transaksinya berjalan <i>real-time</i> .
21	Dapatkah saya mengetahui informasi mengenai rekening kredit saya melalui <i>Indra Mobile</i> ?	Ya, <i>Indra Mobile</i> telah terintegrasi dengan beberapa produk kredit di BPR Indra, yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Tanpa Agunan (KTA), dan Rekening Koran (RK). Setelah layanan <i>Indra Mobile</i> berhasil teraktivasi, nasabah dapat mengakses seluruh informasi saldo dan mutasi di rekening kredit atas namanya. Pemindahbukuan dari dan ke Rekening Koran dapat dilakukan 24 jam-7 hari seminggu.
AKSES		
22	Dapatkan saya mengakses <i>Indra Mobile</i> di luar daerah atau di luar negeri?	Bisa, karena layanan <i>Indra Mobile</i> tidak membatasi lokasi dimana nasabah berada, selama nasabah dapat memasukkan <i>username</i> , <i>password</i> , dan PIN dengan benar.
23	Jika saya kehilangan ponsel, apakah rekening dapat diakses oleh pihak yang mengambil ponsel tersebut?	Selama nasabah tidak menuliskan <i>username</i> , <i>password</i> , dan PIN di tempat yang mudah diketahui oleh orang lain, tidak ada yang dapat mengakses aplikasi <i>Indra Mobile</i> dari ponsel tersebut.
24	Dapatkah saya menggunakan ponsel lainnya untuk mengakses <i>Indra Mobile</i> menggunakan <i>username</i> , <i>password</i> , dan PIN yang sama?	Tidak bisa, karena sistem <i>Indra Mobile</i> juga melakukan verifikasi terhadap kode IMEI dari ponsel yang terdaftar di <i>database</i> bank. Apabila kode IMEI ditemukan berbeda, maka sistem akan otomatis menolak akses ke <i>Indra Mobile</i> .

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
AKSES		
25	Jika ponsel di-cloning, dapatkah transaksi dilakukan oleh ponsel hasil cloning tersebut?	Tidak bisa, karena sistem Indra Mobile juga melakukan verifikasi terhadap kode IMEI dari ponsel yang terdaftar di <i>database</i> bank. Apabila kode IMEI ditemukan berbeda, maka sistem akan otomatis menolak akses ke Indra Mobile.
26	Apakah fasilitas EDC Android masih tetap operasional?	Masih, justru Indra Mobile akan menggantikan peran fisik dari Kartu Tabungan menjadi berbentuk <i>virtual</i> dan pengiriman OTP tidak lagi melalui SMS melainkan dikirimkan langsung ke aplikasi Indra Mobile (<i>push notification</i>).
27	Dapatkah saya mengganti <i>username</i> yang dikirimkan otomatis oleh sistem bank dengan pilihan saya sendiri?	Tidak bisa, karena <i>username</i> merupakan bagian dari prosedur otentikasi Indra Mobile yang tidak dapat dengan mudah ditebak oleh siapapun.
28	Dapatkah 1 ponsel digunakan untuk mengakses lebih dari 1 rekening?	Bisa, selama rekening-rekening tersebut menggunakan nama dan nomor KTP yang sama. Apabila nasabah memiliki 2 rekening dengan nama dan nomor KTP yang berbeda (misal, nama anak), maka nasabah harus menyediakan ponsel berbeda untuk mengakses rekening lainnya tersebut.
29	Apa yang harus saya lakukan jika saya melupakan <i>username</i> , <i>password</i> atau PIN Indra Mobile saya?	Nasabah dapat memilih menu "Lupa Username/Password?" yang ada di halaman <i>login</i> Indra Mobile. Proses <i>reset</i> tersebut dijelaskan secara lengkap di <i>link</i> berikut: https://bprindra.com/aktivasimb/
30	Apakah seluruh transaksi di Indra Mobile berjalan <i>real-time</i> dan berlaku 24 jam <i>non-stop</i> ?	Benar, seluruh transaksi di Indra Mobile berlangsung secara instan dan nasabah dapat langsung mengecek keberhasilan transaksinya di menu "Mutasi Rekening". Seluruh transaksi dapat dilakukan 24 jam penuh.
31	Mengapa terdapat fitur <i>biometric</i> ?	Fitur <i>biometric</i> disematkan untuk meningkatkan keamanan bertransaksi tanpa perlu menghafal 6-digit PIN. Dengan fitur <i>biometric</i> , melupakan PIN bukan masalah lagi karena otorisasi transaksi berada di sidik jari nasabah. Aktifkan fitur ini di bagian <i>Setting</i> pada Indra Mobile.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
AKSES		
32	Adakah tips untuk meningkatkan keamanan bertransaksi dengan Indra Mobile?	<p>Berikut adalah beberapa tips untuk mengamankan akses ke rekening Anda melalui Indra Mobile:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jangan pernah mengunduh APK atau file tidak dikenal dari sumber yang tidak diketahui 2. Lakukan pengkinian password dan PIN minimal 1x setiap 3 bulan 3. Jangan pernah meminjamkan ponsel Anda ke orang yang tidak dikenal 4. Jangan menggunakan layanan WIFI di tempat umum untuk mengakses aplikasi perbankan 5. Pastikan tidak ada yang mengintip layar ponsel Anda ketika membuka aplikasi perbankan 6. Lakukan pemeriksaan mutasi rekening Anda secara rutin 7. Jangan pernah memberitahukan Username, Password, dan PIN Anda kepada siapapun termasuk pegawai BPR Indra
KELUHAN NASABAH		
33	Bagaimana prosedur pelaporan jika saya kehilangan <i>smartphone</i> saya?	Nasabah harus segera melaporkan ke CSO BPR Indra melalui <i>Official WhatsApp</i> BPR Indra di 08155722217 atau telepon di (0362) 22800 agar akses Indra Mobile dari ponsel tersebut dapat segera diblokir. Selanjutnya nasabah harus datang ke kantor BPR Indra terdekat dengan membawa <i>smartphone</i> pengganti dan nomor ponsel yang baru untuk pengkinian data dan mendaftar ulang layanan Indra Mobile.
34	Kemana saya harus melapor apabila terdapat kendala dalam pengoperasian Indra Mobile?	Nasabah dapat membuat laporan ke CSO BPR Indra melalui <i>Official Whatsapp</i> BPR Indra di 08155722217 atau via <i>Direct Message</i> di akun <i>Instagram/Facebook</i> BPR Indra.
35	Setelah saya melakukan pembaruan versi aplikasi, ada beberapa fitur yang tidak berjalan dengan baik. Apa yang harus saya lakukan?	Fitur yang tidak berjalan dengan baik biasanya disebabkan oleh versi <i>operating system</i> pada ponsel yang tidak mendukung versi terbaru dari aplikasi Indra Mobile. Berikut adalah beberapa tips yang dapat Anda lakukan apabila menemukan kendala setelah pembaruan versi:

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)

NO	PERTANYAAN (Q)	JAWABAN (A)
KELUHAN NASABAH		
		<ol style="list-style-type: none">1. Lakukan pembaruan <i>operating system</i> di ponsel Anda; atau2. <i>Clear cache</i> pada aplikasi <i>Indra Mobile</i>, lalu lakukan <i>login</i> ulang menggunakan <i>Username</i> dan <i>Password</i> yang lama; atau3. Hapus dan pasang ulang aplikasi di ponsel Anda, lalu tekan "<i>Lupa Username/Password</i>" untuk membuat <i>Username</i> dan <i>Password</i> yang baru; atau4. Hubungi CSO BPR Indra melalui <i>WhatsApp</i> di nomor 08155722217 (tekan 9) untuk bantuan
36	Mengapa saya tidak menerima <i>email</i> notifikasi setiap saya selesai bertransaksi?	<p>Ada beberapa kemungkinan mengapa Anda tidak menerima <i>email</i> notifikasi setelah selesai bertransaksi:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Alamat <i>email</i> Anda belum didaftarkan pada bank2. <i>Mailbox</i> pada <i>email</i> Anda penuh dan tidak dapat menerima <i>email</i> dari luar3. <i>Email</i> notifikasi dari BPR Indra masuk ke folder Spam
DEAKTIVASI		
37	Apakah BPR Indra dapat memblokir akses <i>Indra Mobile</i> saya?	<p>BPR Indra berhak untuk memblokir akses <i>Indra Mobile</i> nasabah apabila ditemukan beberapa hal berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nasabah tidak melakukan transaksi apapun di rekeningnya selama 12 bulan berturut-turut sejak tanggal transaksi terakhir2. Berdasarkan data yang diberikan oleh operator seluler kepada BPR Indra, nomor ponsel yang digunakan nasabah terindikasi sudah tidak digunakan lagi oleh nasabah3. Berdasarkan penilaian BPR Indra, Nasabah melakukan transaksi finansial di luar batas kewajaran4. Nasabah menggunakan fasilitas <i>Indra Mobile</i> untuk melakukan tindakan yang melanggar hukum
38	Bagaimana cara saya melakukan deaktivasi layanan <i>Indra Mobile</i> ?	<p>Deaktivasi layanan <i>Indra Mobile</i> dapat dilakukan di kantor BPR Indra terdekat atau melalui <i>link</i> berikut: https://bprindra.com/deaktivasisimb/</p>