

FAQ (Frequently Asked Questions) mandiri e-fx

1. Q: Deskripsi produk mandiri e-fx?

A:

1. mandiri e-fx merupakan sarana untuk melakukan transaksi valuta asing (valas), dengan kurs *real time*.
2. Posisi yang ditampilkan pada layar mandiri e-fx merupakan posisi bank dan berkebalikan dengan posisi nasabah, misalnya nasabah jual USD beli IDR berarti bank beli USD jual IDR.
3. *Settlement* transaksi dilakukan secara otomatis antara rekening nasabah yang telah didaftarkan sebelumnya.

2. Q: Apa saja fitur mandiri e-fx?

A:

1. Kurs yang ditampilkan merupakan kurs spesial Treasury Bank Mandiri.
2. Kurs akan diperbaharui secara *real time*, sesuai dengan pergerakan kurs di pasar mata uang.
3. *Settlement* transaksi dilakukan secara *real time*.

3. Q: Benefit mandiri e-fx?

A:

1. Nasabah tidak perlu menelepon *dealing room* / cabang untuk mendapatkan kurs spesial.
2. Mengetahui pergerakan kurs valas secara *real time* baik untuk kurs devisa umum maupun *banknotes*.
3. Nasabah tidak perlu untuk datang ke cabang untuk melakukan *settlement* transaksi valas.

4. Q: Pendaftaran/registrasi mandiri e-fx?

A: Nasabah dapat menghubungi Treasury Group untuk pengajuan instalasi mandiri e-fx.

5. Q: Kapan jam operasional mandiri e-fx ?

A: Pukul 08:00 s/d 15.00 WIB.

6. Q: Perangkat apa saja yang bisa digunakan untuk akses mandiri e-fx?

A: Nasabah dapat mengakses menggunakan PC maupun *notebook*. Mandiri e-fx belum bisa diakses melalui perangkat dengan *Operating System* (OS) Non Windows dan *smartphones*.

7. Q: Bagaimana konfigurasi PC / notebook untuk akses mandiri e-fx?

A: Konfigurasi optimal adalah sebagai berikut:

1. Internet explorer 6
2. Java Virtual Machine versi 6 update 16
3. activeX enabled (untuk *print deal ticket* dan *export* ke Ms. Excel)

8. Q : Bagaimana jika tidak bisa *print deal ticket* atau *export* ke Ms. Excel?

A : Pastikan konfigurasi mandiri e-fx telah sesuai dengan panduan konfigurasi.

9. Q: Apa yang harus dilakukan apabila terjadi kesalahan dalam input transaksi?

A: Prosedur apabila terjadi kesalahan input transaksi sama dengan prosedur yang selama ini telah berlaku sesuai dengan Standar Prosedur Treasury.

10. Q: Bagaimana jika lupa *username/password*?

A: Meminta *username/ password* yang baru dengan mengirimkan surat permintaan tertulis ke Treasury Group melalui email ke e-fx@bankmandiri.co.id

11. Q:Apakah dapat menggunakan browser selain Internet Explorer, seperti Mozilla Firefox atau Google Chrome?

A : *Browser* yang disupport oleh mandiri e-fx hanya Internet Explorer.

12. Q : Mengapa saya tidak dapat bertransaksi *banknotes*?

A : Sebelum melakukan transaksi *banknotes*, bank harus memastikan ketersediaan stok *banknotes* tersebut dan *settlement* juga harus dilakukan melalui cabang. Silakan hubungi cabang terdekat untuk keterangan lebih lanjut.

13. Q : Bagaimana dengan kelengkapan dokumen (*underlying*) pembelian valas?

A : Dokumen asli dikirimkan langsung kepada Cabang atau Unit Bisnis pada hari yang sama dengan transaksi dilakukan (*deal date*) serta mengirimkan *softcopy* dari dokumen tersebut ke alamat email: e-fx@bankmandiri.co.id

14. Q: Biaya penggunaan mandiri e-fx?

A: Nasabah tidak dikenakan biaya apapun dalam menggunakan mandiri e-fx, selain biaya akses internet oleh *provider* jaringan internet yang digunakan oleh nasabah.

15. Q : Bagaimana cara saya menyampaikan keluhan terkait mandiri e-fx?

A : Nasabah dapat menyampaikan keluhan ke cabang bank Mandiri terdekat, Call Mandiri, RTM terdekat, maupun Dealing Room.

HELPDESK

Jika terdapat pertanyaan mengenai aplikasi mandiri e-fx, dapat menghubungi Treasury Products and Solutions Department, Treasury Group, di nomor telepon 021-5245552 atau dengan mengirimkan email ke e-fx@bankmandiri.co.id

PIC mandiri e-fx Treasury Group:

- Wilayah Jakarta
 - Deasy.sari@bankmandiri.co.id / 021 255 75 710
 - Cynthia.fiodinita@bankmandiri.co.id / 021 255 75 709
- Wilayah Sumatera
 - yurandiza@bankmandiri.co.id / 021 255 75 782
 - Feny.hamimzar@bankmandiri.co.id / 021 255 75 793
- Wilayah Jabar, Jateng, Kalimantan
 - Indah.budiannisa@bankmandiri.co.id / 021 255 75 786
 - Mustika.ladiaputri@bankmandiri.co.id / 021 255 75 786
- Wilayah Jatim, Bali Nusra, Papua
 - Luky.pertiwi@bankmandiri.co.id / 021 5210 423
 - Windha.weni@bankmandiri.co.id / 021 5210 423