

Layanan Portal Kopra by Mandiri

+ | Apa itu Portal Kopra by Mandiri?

Portal Kopra by Mandiri adalah *single access portal* ke layanan Mandiri Cash Management (MCM) 2.0, Mandiri Financial Supply Chain Management (MFSCM), Mandiri Global Trade (MGT), Mandiri e-FX, Mandiri Smart Account (MSA), dan Mandiri Online Custody.

**Saat ini Mandiri Online Custody masih berupa hyperlink menuju website tersebut dan belum berupa single sign on.*

+ | Dimana saya dapat mengakses Portal Kopra by Mandiri?

Portal Kopra by Mandiri dapat diakses melalui alamat url: kopra.bankmandiri.co.id

+ | Apa saja keuntungan menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Portal Kopra by Mandiri memiliki beberapa keuntungan yang dapat dirasakan oleh Nasabah sebagai berikut:

1. Memudahkan akses ke aplikasi – aplikasi layanan MCM 2.0, MFSCM, MGT, MSA, Mandiri e-FX, dan Mandiri Online Custody melalui satu kali *log in*
2. Memudahkan pemantauan aktivitas dan posisi keuangan perusahaan melalui layanan finansial *dashboard* yang terintegrasi
3. Mempermudah nasabah dalam melakukan *deal* dan *settlement* jual beli valuta asing dengan rate yang kompetitif secara daring melalui fitur Mandiri e-FX
4. Mempermudah pelacakan status pengiriman transaksi remitansi valas dengan fitur Remittance Tracking
5. Memudahkan pengguna MFSCM dalam mendaftarkan para calon *supplier*/ mitra value chain ke sistem Bank melalui fitur Online Onboarding Value Chain
6. Memberikan kemudahan kepada Nasabah dalam mengirimkan dokumen syarat pembukaan rekening Giro ke cabang secara Online untuk proses pembukaan rekening Giro
7. Memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menghubungi petugas Bank Mandiri dalam rangka penjelasan suatu produk maupun menyampaikan pengaduan atau complain perihal layanan produk – produk Bank Mandiri yang terdaftar di Kopra

+ | Siapakah yang dapat menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Nasabah segmen Wholesale yang sudah memiliki layanan Mandiri Cash Management (MCM) 2.0, Mandiri Financial Supply Chain Management (MFSCM), Mandiri Global Trade (MGT) 3.0, dan/atau Mandiri Smart Account (MSA). Jika Nasabah masih menggunakan channel MCM 2.0/MGT/MFSCM versi lama dan belum dimigrasi, maka belum bisa menggunakan layanan Portal Kopra by Mandiri.

+ | Apa saja hal yang perlu saya lakukan untuk mendaftar dan menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Layanan Portal SSO Kopra saat ini masih dalam tahap pilot dengan Nasabah yang sudah terpilih sebelumnya. Nasabah diarahkan untuk menghubungi Person-In-Charge (PIC), Tim Sales/RM & implementor masing-masing nasabah.

Pendaftaran layanan Portal Kopra by Mandiri dilakukan secara *seamless*. Nasabah hanya perlu melakukan *log in* atau memasukkan Company ID, User ID dan Password portal Nasabah saat ini (MCM 2.0, MFSCM, MGT, atau MSA) di dalam *website* Portal Kopra by Mandiri yang dimulai dari level Company Admin terlebih dahulu.

+ | Jika saya hanya memiliki salah satu layanan (MCM 2.0/MGT/MFSCM/MSA) apakah saya tetap dapat menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Ya, Nasabah tetap dapat menggunakan Portal Kopra by Mandiri apabila hanya memiliki salah satu layanan.

+ | Berapa jumlah maksimal akun yang dapat didaftarkan di Portal Kopra by Mandiri?

Tidak ada jumlah maksimal pengguna yang didaftarkan pada Portal Kopra by Mandiri. Namun saat ini, untuk level Company Admin hanya berjumlah dua yaitu sysadmin1 dan sysadmin2.

+ | Apakah Portal Kopra by Mandiri ini akan mempengaruhi kegiatan saya di masing – masing portal yang sedang saya gunakan saat ini (MCM 2.0/MGT/MFSCM/MSA)?

Tidak, Portal Kopra by Mandiri tidak akan mempengaruhi kegiatan Nasabah pada portal MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA.

+ | Jika saya menggunakan Portal Kopra by Mandiri, apakah saya tetap bisa membuka portal MCM 2.0/MFSCM/MGT/MSA di website utamanya?

MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA dapat diakses melalui Portal Kopra by Mandiri dan portal utama masing – masing portal tersebut. Akan tetapi, Nasabah tidak dapat melakukan *log in* dengan akun yang sama pada kedua portal dalam waktu yang bersamaan.

+ | Apakah saya tetap bisa *log in* ke MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA saat saya sudah *logged in* di Portal Kopra by Mandiri?

Tidak, Nasabah hanya dapat melakukan *log in* pada salah satu portal dengan menggunakan akun yang sama.

+ | Apakah saya diharuskan membuat akun baru untuk menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Tidak, Nasabah tidak perlu membuat akun baru untuk menggunakan Portal Kopra by Mandiri, Nasabah hanya perlu untuk *log in* melalui salah satu akun MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA yang sudah dimiliki oleh Nasabah.

+ | Apakah ada biaya yang dikenakan untuk menggunakan Portal Kopra by Mandiri?

Tidak ada biaya yang dikenakan kepada Nasabah untuk penggunaan Portal Kopra by Mandiri.

+ | Apakah ada jenis browser tertentu yang didukung oleh Portal Kopra by Mandiri?

Jenis Browser	Versi
Google Chrome	Versi 44 dan di atasnya
Mozilla Firefox	Versi 49 dan di atasnya
Safari	Versi 9 dan di atasnya (macOS) Versi 5 dan di atasnya (Windows)
Opera	Versi 30 dan di atasnya
Microsoft Edge	Versi 38 dan di atasnya

Fitur – Fitur di dalam Portal Kopra by Mandiri

Layanan Aplikasi Pembukaan Rekening Giro

+ | Apa yang dimaksud dengan fitur Aplikasi Pembukaan Rekening Giro di Kopra?

Aplikasi Pembukaan Rekening Giro secara elektronik ("**e-Form**") melalui Portal Kopra by Mandiri merupakan layanan Bank Mandiri untuk mempermudah Calon Nasabah dan Nasabah Bank Mandiri ("**Calon Nasabah dan Nasabah**") melakukan pengisian formulir secara *online* sebelum datang ke Kantor Cabang Bank Mandiri guna penyelesaian proses pembukaan rekening.

+ | Siapa saja yang dapat menggunakan fitur Aplikasi Pembukaan Rekening Giro di Kopra?

- New to Bank** yaitu Nasabah yang belum memiliki rekening di Bank Mandiri
- Existing** yaitu Nasabah yang sudah memiliki akses ke Kopra atau sudah memiliki user ID Kopra

Di luar kriteria tersebut, pembukaan masih dilakukan melalui cabang atau dapat mendaftarkan salah satu layanan yang terdapat dalam Kopra (MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA)

+ | Bagaimana alur pembukaan rekening Giro melalui fitur Aplikasi Pembukaan Rekening di Kopra by Mandiri?

Nasabah mengisi e-Form yang tersedia pada Portal Kopra by Mandiri (kopra.bankmandiri.co.id), lalu setelah melengkapi e-Form Nasabah akan dihubungi oleh pihak Cabang dalam waktu 1-2 hari kerja, selanjutnya Calon Nasabah wajib datang ke Kantor Cabang Bank Mandiri dengan membawa dokumen asli

yang disyaratkan guna menyelesaikan proses pembukaan rekening tersebut. Dokumen persyaratan berupa sebagai berikut:

- **Bukti nomor tiket e-Form**
- **e-Form** yang telah dilengkapi, dicetak, dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
- **Bukti legalitas perusahaan** berupa Akta Pendirian, Akta perubahan Anggaran Dasar terakhir yang memuat susunan pengurus Perusahaan, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk badan usaha atau dokumen setara untuk jenis entitas lainnya
- **Bukti identitas pengurus** yang masih berlaku berupa KTP untuk WNI; Paspor atau KIMS/KITAS untuk WNA;
- **Surat kuasa** dari pejabat yang berwenang apabila pembukaan dilakukan oleh kuasa;
- **Contoh spesimen tanda tangan** yang berwenang (atau kuasanya) untuk melakukan transaksi;
- **Formulir pernyataan diri FATCA, CRS & domestik pengendali entitas** yang telah diisi dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.

Layanan Online Onboarding Value Chain

+ | Apa yang dimaksud dengan fitur Online Onboarding Value Chain?

Online Onboarding Value Chain merupakan fitur yang menjadi kesatuan dalam Portal Kopra by Mandiri yang dihadirkan untuk memudahkan Nasabah Value Chain, khususnya produk Supplier Financing melakukan Onboarding ke dalam komunitas masing – masing. Online Onboarding Value Chain dapat dilakukan dengan dua (2) metode, yakni pendaftaran secara bulk oleh Principal dan secara satu per satu oleh Supplier.

+ | Siapa saja yang dapat menggunakan fitur Online Onboarding Value Chain?

Nasabah yang dapat menggunakan Online Onboarding Value Chain hanyalah Nasabah Value Chain yang memiliki fasilitas kredit Supplier Financing saja.

+ | Apa yang perlu dipersiapkan untuk menggunakan fitur Online Onboarding Value Chain?

Nasabah (Principal) dapat menghubungi Tim Sales Bank Mandiri untuk koordinasi penyampaian file upload maupun koneksi SFTP. Sedangkan untuk Supplier, dapat berkoordinasi kepada Principal untuk memastikan bahwa Principal sudah aktif menggunakan fitur Online Onboarding Value Chain.

+ | Apakah Onboarding Supplier secara manual masih tersedia?

Onboarding Supplier Manual masih tersedia namun difokuskan untuk melayani pendaftaran Supplier dengan kustomisasi tertentu saja.

+ | Apakah ada biaya yang dikenakan untuk penggunaan fitur Online Onboarding Value Chain?

Tidak terdapat biaya atas penggunaan Online Onboarding Value Chain oleh Nasabah.

Layanan Kopra Virtual Assistant

+ | Apa itu Kopra Virtual Assistant?

Kopra Virtual Assistant adalah layanan Video Call di dalam Portal Kopra by Mandiri yang dapat digunakan oleh Nasabah untuk memperoleh informasi produk Bank Mandiri.

+ | Bagaimana saya dapat mengakses Kopra Virtual Assistant?

Kopra Virtual Assistant secara *default* muncul di portal Kopra by Mandiri.

+ | Siapa yang akan menjawab panggilan saya di Kopra Virtual Assistant?

Tim Sales Manager serta Client Service Team akan memberikan informasi produk perbankan yang dibutuhkan Nasabah secara *real time* melalui Microsoft Teams yang dijadwalkan atau dilakukan panggilan seketika melalui Kopra Virtual Assistant.

+ | Bagaimana jika saya tidak memiliki Microsoft Teams pada perangkat saya

Nasabah dapat melakukan panggilan melalui browser sebagai pengguna tanpa akun Microsoft.

+ | Bagaimana jika perangkat saya tidak dilengkapi kamera untuk panggilan video?

Nasabah tetap dapat melakukan panggilan tanpa video sebagaimana telah difasilitasi oleh Microsoft Teams.

+ | Informasi produk apa saja yang dapat saya peroleh melalui Kopra Virtual Assistant?

Informasi yang dapat diperoleh oleh nasabah antara lain namun tidak terbatas pada produk Cash Management, Trade & Bank Guarantee, Supply Chain & Financing, Treasury, dan Custody.

Bank Mandiri membuka opsi “lain-lain” atau “others” untuk Nasabah menjabarkan secara mandiri keperluan dilakukannya panggilan.

+ | Berapa lama durasi panggilan melalui Kopra Virtual Assistant?

Secara *default* sistem kami menjadwalkan panggilan selama satu (1) jam dari jadwal yang dipilih atau sejak panggilan seketika dimulai.

Layanan Transaksi Foreign Exchange melalui Mandiri e-FX

+ | Apa itu Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Mandiri e-FX Kopra merupakan sarana berbasis web (*web based*) untuk melakukan transaksi valuta asing (valas) dengan kurs realtime.

+ | Dimana saya dapat mengakses Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Mandiri e-FX Kopra by Mandiri dapat diakses melalui portal Kopra Bank Mandiri di alamat url: kopra.bankmandiri.co.id dan pilih menu pada tab e-FX.

+ | Apa saja keuntungan menggunakan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Mandiri e-FX Kopra by Mandiri memiliki beberapa keuntungan yang dapat dirasakan oleh Nasabah sebagai berikut:

1. Nasabah tidak perlu menelepon *dealing room*/cabang untuk mendapatkan kurs special.
2. Mengetahui pergerakan kurs valas secara real time
3. Terdapat 15 mata uang valuta asing yang dapat ditransaksikan
4. Settlement transaksi otomatis dilakukan sesuai dengan rekening nasabah yang terdaftar

+ | Siapakah yang dapat menggunakan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Nasabah segmen Wholesale yang sudah memiliki layanan Mandiri Cash Management (MCM) 2.0. Untuk Nasabah yang sudah memiliki layanan Mandiri Financial Supply Chain Management (MFSCM), Mandiri Global Trade (MGT) 3.0, dan Mandiri Smart Account (MSA) tidak dapat melakukan transaksi valas, namun masih memiliki benefit berupa informasi pergerakan kurs.

+ | Apa saja hal yang perlu saya lakukan untuk mendaftar dan menggunakan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Layanan Mandiri e-FX Kopra saat ini masih dalam tahap pilot dengan Nasabah yang sudah terpilih sebelumnya. Nasabah diarahkan untuk menghubungi Person-In-Charge (PIC) Tim Sales/RM & implementor Mandiri Cash Management (MCM) 2.0 atau ke Treasury Group Bank Mandiri.

Untuk dapat menggunakan layanan Mandiri e-FX Kopra, Nasabah dapat melakukan login terlebih dahulu menggunakan Company ID, User ID, dan Password portal Nasabah saat ini (MCM 2.0, MFSCM, MGT, atau MSA) di dalam *website* Portal Kopra by Mandiri, kemudian:

1. Nasabah memilih menu pada tab e-FX
2. Klik *widget* informasi kurs pada layar
3. Nasabah memilih Company ID MCM 2.0 yang terdaftar.
4. Nasabah memasukkan informasi transaksi dan menyetujui kurs yang muncul pada halaman MCM untuk selanjutnya dilakukan settlement transaksi

+ | Apakah deal melalui Mandiri e-FX Kopra by Mandiri Nasabah perlu ke cabang untuk menyelesaikan transaksi ?

Tidak, nasabah tidak perlu ke cabang untuk penyelesaian transaksi, transaksi langsung dijalankan secara otomatis melalui MCM 2.0.

+ | Apakah Mandiri e-FX Kopra by Mandiri dapat melakukan transfer ke luar negeri atau Telegraphic Transfer (TT)?

Ya, transaksi valuta asing melalui Mandiri e-FX Kopra by Mandiri dapat langsung melakukan transfer ke luar negeri (TT).

+ | Jika saya tidak memiliki layanan MCM 2.0, namun memiliki layanan MGT/MFSCM/MSA, apakah saya tetap dapat menggunakan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Tidak, untuk dapat menggunakan layanan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri, Nasabah harus memiliki layanan MCM 2.0. Jika Nasabah hanya memiliki layanan MGT/MFSCM/MSA, Nasabah hanya bisa mendapatkan benefit informasi pergerakan kurs (tidak dapat melakukan transaksi)

+ | Apakah saya diharuskan membuat akun baru untuk menggunakan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri?

Tidak, Nasabah tidak perlu membuat akun baru untuk menggunakan layanan Mandiri e-FX Kopra by Mandiri. Nasabah hanya perlu untuk *log in* melalui salah satu akun MCM 2.0, MFSCM, MGT, dan MSA yang sudah dimiliki oleh Nasabah ke Portal Kopra by Mandiri dan memastikan sudah memiliki akun MCM 2.0.

Layanan Remittance Tracking

+ | Apa itu Layanan Remittance Tracking?

Remittance Tracking adalah layanan tracking dan monitoring status dan pembebanan biaya transaksi dimana Nasabah dapat melakukan pelacakan atas transaksi outgoing Telegraphic Transfer (TT) yang dilakukan dari Cabang maupun eChannel Bank Mandiri melalui web Portal Kopra by Mandiri secara *online*, kapan pun dan di mana pun.

Bank Mandiri bekerja sama dengan Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) dalam penyediaan informasi status dan pembebanan biaya.

+ | Dimana saya dapat mengakses Remittance Tracking?

Layanan Remittance Tracking dapat diakses di Portal Kopra by Mandiri melalui alamat url: kopra.bankmandiri.co.id. Nasabah dapat memilih tab menu Remittance Tracking.

+ | Apa saja keuntungan menggunakan Layanan Remittance Tracking?

Layanan Remittance Tracking memiliki beberapa keuntungan yang dapat dirasakan oleh Nasabah sebagai berikut:

1. Memudahkan Nasabah dalam melakukan tracking dan monitoring status transaksi outgoing TT secara *online* di mana pun dan kapan pun.
2. Transparansi beban biaya transaksi valas yang dikenakan oleh masing-masing Bank yang terlibat dalam proses outgoing TT.

+ | Siapakah yang dapat menggunakan Layanan Remittance Tracking?

Seluruh Nasabah segmen Wholesale Bank Mandiri yang telah terdaftar sebagai pengguna Portal Kopra by Mandiri.

+ | Jika saya hanya memiliki salah satu layanan (MCM 2.0/MGT/MFSCM/MSA) apakah saya tetap dapat menggunakan Layanan Remittance Tracking?

Ya, Nasabah tetap dapat menggunakan Portal Kopra by Mandiri apabila hanya memiliki salah satu layanan. User yang digunakan untuk akses tidak dibedakan sebagai maker atau approver selama memiliki akses login ke portal Kopra by Mandiri.

+ | Apa saja hal yang perlu saya lakukan untuk melakukan tracking dan monitoring melalui Layanan Remittance Tracking?

1. Nasabah perlu melakukan *log in* atau memasukkan Company ID, User ID dan Password portal Nasabah saat ini (MCM 2.0, MFSCM, MGT, atau MSA) di dalam *website* Portal Kopra by Mandiri.
2. Nasabah memilih tab menu Remittance Tracking dan input key inquiry berupa Remittance Reference dan menekan tombol Search.
3. Apabila Remittance Reference yang di-input valid, maka Portal Kopra by Mandiri akan menampilkan informasi sebagai berikut:
 - a. **Value date:** Tanggal transaksi
 - b. **Currency:** Mata uang transaksi
 - c. **Amount:** Jumlah yang dikirimkan
 - d. **Latest Status:** Status transaksi ter-*update* saat dilakukan tracking by sistem
 - e. **Deducts:** Jumlah biaya yang dipotong oleh masing-masing Bank yang terlibat dalam proses transaksi
4. Apabila Remittance Reference yang di-input tidak valid, maka Portal Kopra by Mandiri akan menampilkan “Reference Number Not Found”

+ | Apa saja jenis Remittance Reference yang dapat di-input untuk melakukan tracking dan monitoring melalui Layanan Remittance Tracking? Bagaimana cara saya mendapatkan data tersebut?

Channel Transaksi	Key Inquiry Remittance Reference	Flow
Mandiri Cash Management	Remittance Number	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah melakukan transaksi international transfer di channel MCM dan mendapatkan Posting Reference Number. 2. Nasabah menghubungi Contact Point Bank Mandiri untuk menanyakan informasi Remittance Number (tag 20 MT103) atas Reference Number transaksi MCM. 3. Nasabah melakukan inquiry di Kopra menggunakan informasi Remittance Number (tag 20 MT103)

Mandiri Cash Management 2.0	Posting Reference Number	<ol style="list-style-type: none"> Nasabah melakukan transaksi international transfer di channel MCM 2.0 dan mendapatkan Posting Reference Number. Nasabah melakukan inquiry di Kopra menggunakan Posting Reference Number.
Mandiri Corporate Payable	Remittance Number	<ol style="list-style-type: none"> Nasabah mengirimkan request message untuk transaksi international transfer dan mendapatkan response message yang berisi informasi Remittance Number. Nasabah dapat melakukan inquiry di Kopra menggunakan Remittance Number dengan menambahkan "0" sebelum Remittance Number.
Kantor Cabang	Remittance Number	<ol style="list-style-type: none"> Nasabah datang ke Kantor Cabang Bank Mandiri untuk melakukan transaksi international transfer. Nasabah menanyakan kepada pihak Cabang terkait Remittance Number (tag 20 MT103). Nasabah melakukan inquiry di Kopra menggunakan informasi Remittance Number (tag 20 MT103)

+ | Apakah seluruh transaksi outgoing TT dari Bank Mandiri dapat di-track dan monitor melalui Layanan Remittance Tracking?

Untuk saat ini, layanan Remittance Tracking belum dapat digunakan untuk melakukan tracking dan monitoring transaksi outgoing TT yang ditujukan kepada Kantor Luar Negeri (KLN) Bank Mandiri, antara lain:

- Bank Mandiri Singapore
- Bank Mandiri Shanghai
- Bank Mandiri Hong Kong
- Bank Mandiri Cayman Island
- Bank Mandiri London
- Bank Mandiri Dili

+ | Apakah informasi yang diterima dari Layanan Remittance Tracking bersifat real time?

Informasi status dan pembebanan biaya transaksi didapatkan Bank Mandiri dari SWIFT, dimana masing-masing Bank yang terlibat dalam proses remitansi akan melakukan update status. Bank Mandiri secara *real time* akan melakukan pembaruan informasi sesuai dengan data yang *di-update* oleh SWIFT. Atas setiap inquiry yang dilakukan oleh Nasabah, Portal Kopra by Mandiri akan menampilkan status *ter-update* dari SWIFT.

+ | Apa artinya jika saya mendapatkan notifikasi "Reference Number Not Found"?

Apabila nasabah mendapat notifikasi "Reference Number Not Found" dari Portal Kopra by Mandiri, maka terdapat beberapa kemungkinan:

1. Remittance Reference yang di-input tidak sesuai untuk masing-masing *key inquiry* transaksi channel.
2. Remittance Reference yang di-input mengandung special character. Remittance Reference hanya menggunakan karakter numerik.
3. Remittance Reference yang di-input merupakan transaksi dengan tujuan Kantor Luar Negeri (KLN) Bank Mandiri.
4. Belum adanya *update* status dari SWIFT atas transaksi yang akan di-track.

+ | Siapa yang saya dapat hubungi jika terjadi kendala atau pertanyaan seputar Portal Kopra by Mandiri?

Anda dapat menghubungi Bank Mandiri melalui email ke kopra@bankmandiri.co.id atau PIC Sales/RM.