

안녕하십니까.

수신: 국민 신문고 /금감원 민원 담당자님,

참조: 하나은행 한국 본사 민원 담당자님

저희는 인도네시아에서 현재 거주중인 교민 혹은 비자가 만료되어 한국으로 돌아온 대한민국 국민이며 하나은행과 인니 국영 기업인 jiwasraya 의 합작 상품에 가입하였다가 만기일에도 예치한 금액을 찾지 못하여 손해를 보고 있는 피해자들입니다.

2016년부터 시작하여 예금을 예치하기 위해 하나은행을 방문하거나 혹은 개인적으로 하나은행 마케팅 직원이 연락이 와서 적금보다 이자율이 좋으며 100% 안전한 적금이라고 하여 적금을 들었으며 2018년 10월 8일 이후부터 만기 도래한 예치금은 지와스라야측의 유동성 자금 압박으로 인하여 현재까지 원금을 지급 받지 못하고 있는 실정입니다.

유첨 교민 피해자수 474명에 달하며 금액이 자그마치 오늘 환율 기준 원화로 자그마치 441억 5840 만원 입니다.



타행모함현황	금액RP	계약수
BRI	3,899,970,000,000	3,687
SCB	3,261,725,000,000	2,983
BTN	2,707,330,000,000	2,839
KEB Hana*	2,050,500,000,000	2,360
CNB	1,664,590,000,000	1,865
ANZ	1,470,200,000,000	1,703
Victoria	1,370,450,000,000	2,284
계	16,424,765,000,000	17,721

*담행현황	금액(원금+이자)	고객수
모함고객	1,531,000,000,000	1,139
교민고객	572,000,000,000	474
	2,103,000,000,000	1,613

담행만기도래	금액	계약수
~2018.10	322,700,000,000	348건
~2018.12	567,400,000,000	660건

사건이 벌어지고 하나은행에서는 미온적인 태도를 취하고 있으며 법규에 의거하여 하나은행은 책임이 없다라는 말을 강조 하고 있으며 인니어 특히 은행권 단어에 무지하고 하나은행이라는 이름 만 믿고 가입한 가입자들을 우롱하고 있습니다.

**하기 하나은행 측이 고객에게 12월 14일까지 업데이트한 전문입니다.**

2018년 12월 14일 지와스라야관련 업데이트입니다.

오늘 업데이트 사항은 크게 3가지로

1. 현재까지 알려진 지와스라야 Audit/감사 진행 현황
2. 언론 기사 내용 및 요약
3. 공식질의에 대한 지와스라야사의 답변내용입니다.

**3. 공식질문에 대한 답변**

지난 11 월 29 일 공식 미팅에서 공식질문내용에 대한 지와스라야의 답변입니다. 실망스러운 내용이 대부분이지만 답변을 잘 참조하면 원금 및 이자지급 의무에 대하여 계속적인 책임을 물을 수 있는 근거도 확보한 상황입니다.

질문	답변
1. 지와스라야는 국영기업으로서 양심이 남아 있다면, 자금상환에 대한 커밋먼트가 있거나, 최소 정부의 공식 보증을 제공해야 한다.	지와스라야는 파트너/협력 은행에 '지와스라야는 가입자 권리에 대한 지급의무 충족을 위한 커밋먼트를 유지할 것'이라는 내용의 공문을 가입자에게 통지하도록 전달한 바 있습니다.
2. 보험 가입자는 지와스라야의 CEO 및 국영기업부 장관과 면담하고자 하며, 별도의 국영부 장관과 6 개 파트너 은행 간의 미팅을 요청한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인(지와스라야)은 가입자에 대한 (지급)의무 충족을 위해, 주주와 함께 해결방안 모색을 위한 협의를 진행 하였습니다.</li> <li>• 법인은 파트너 은행과 함께, 필요 시 모든 지역 고객과의 면담 진행을 위해 지속적으로 협의하고 있습니다.</li> <li>• 법인은 주주인 국영기업부(Kementerian BUMN) 측 인사와의 면담을 제공할 수 있는 권한이 없습니다.</li> </ul>
3. 현재 지와스라야 보험증서는 담보로 인정되지 않는다, 가입자들에게 다른 은행에서 담보로 대출을 받을 수 있는 길을 제공해 달라.	현재까지 주주가 진행해온 각종 계획이 진행되고 있으나, 구조조정화 (restructurization) 절차는 잠정적으로 10 개월의 시간을 필요로 하고 있어, 고객 분들의 (계약기간)연장을 희망하는 바입니다.

<p>4. 이메일, 휴대전화 메시지 등을 통한 자금확보노력과 관련된 주기적 보고 요구(영어 포함)</p>	<p>해당 사항은 주주에게만 보고 가능한 기밀성격의 법인활동 사항으로, 현재까지는 해당 요구사항을 충족해 드릴 수가 없습니다.</p>
<p>5. KEB 하나은행에서 고객에게 업데이트를 진행하고 있으나 얻을 수 있는 정보에 한계가 있다. 이를 위해 한국어가 가능한 핫라인/콜센터를 개설해 줄 수 있는가</p>	<p>저희는 인도네시아 정부 소유의 법인으로 인도네시아어로 만 운영되는 핫라인 보유하고 있습니다. 저희는 별도의 한국어로 운영되는 핫라인/콜센터를 개설하거나 보유하고 있지 않습니다.</p>
<p>6. 지와스라야는 지와스라야가 겪고 있는 유동성 위기 상황과 관련된 투자대상 관련 정보를 제공해야 한다. 가입자는 유동성의 문제라 함은 자산은 보유하고 있으나 현금화가 불가하여 가입자에게 지급의무를 충족하지 못한 것으로 이해한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인의 투자 규정은 현행 OJK 규정에 의거하고 있습니다.</li> <li>• 현재 시장(Market)의 하락(crash)으로 지와스라야의 주식 및 무주출 펀드 관련 투자금 또한 하락을 겪고 있습니다.</li> </ul>
<p>7. 현재 감사 진행상황 및 마감일정은? 가입자와 은행에게 보고해 주길 바람.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인은 현재 감사를 진행 중에 있습니다.</li> <li>• 1945 년 법률 제 23E 조 (2)항은 "국가 재정 검사 결과는 권한에 부합하는 국회, 지역대표단, 및 지방의회에 제출한다." 라고 명시하고 있습니다.</li> <li>• 이는 2006 년 국가재무조사청(BPK)관련 법률 15 호, 제 7 조 (1)항에서 역시 "BPK 는 국가재정 책임 및 관리에 대한 검사 결과를 권한에 부합하는 DPR, DPD, 및 DPRD 에 제출한다."라고 규정하고 있습니다.</li> </ul>

<p>8. 현재 RBC 는 얼마인가? 지와스라야가 아직 건전하다고 믿을 수 있는 것인가?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법인은 현재 RBC 산출을 포함한 감사를 진행 중에 있습니다.</li> <li>• 경영진은 가입자에 대한 전체적인 의무사항을 단계적으로 해결할 것을 약속드립니다. 저희 또한 가입자 분들에 대한 의무를 다하기 위해 여러 관계자와 긴밀한 커뮤니케이션을 진행 중입니다.</li> </ul> <p>법인은 2018 년 10 월 15 일 "지와스라야, 가입자에 만기이자 지급"이라는 제목의 보도자료를 배포한 바 있으며, 법인의 책임형태로서 만기가 도래한 증서에 대해 지와스라야가 연 7%의 선지급 이자(Nett)를 제공하는 투자기간 연장(roll over) 프로그램을 제안하는 것이 주된 내용입니다.</p> <p>해당 만기도래 증서에 대하여 지와스라야는 가입자에게 만기 원금에 대한 복리이자를 지급한 바 있습니다.</p> <p>미지급 원금과 관련하여, 법인은 원금 지급과 동시에 연 5.75%의 복리를 지급 할 예정입니다.</p>
---	---

## 1. 감사진행상황

- BUMN 소속 회계감사기관인 BPK기관의 2차 감사 시작
- 감독기관 OJK 감사 1주 차 진행 중
- 일반 회계법인인PWC 감사 차주 시작 예정

\*추가 문의 사항 : 몇 몇 계약연장 고객의 선이자 지급도 지연되고 있다는 의견에 따라 지와스라야 측에 문의한 결과, 시스템의 여건이 여의치 않아 일부 수기처리를 하면서 생긴 오류로 확인되며, 해당 이자 지급관련해서는 문제가 없다고 확인받았습니다.

## 2. 언론 기사입니다.

KONTAN 전자신문 : 지와스라야, 피해자 의견 표출 시작

<https://insight.kontan.co.id/news/korban-jiwasraya-mulai-bersuara>

지와스라야 고객, 지급 촉구

- 지난 12일 수요일, 65명의 가입자 간 간담회/포럼 개최, 이 후 지와스라야 및 파트너 은행에 현 시점까지 발생한 지급지연금에 대한 경고문을 송부. 송부일로부터 7일 이내 지급을 요구함.

- 고객연합 코디네이터: 루디안또/Rudyantho, PT Bumimas Megahprima사 임원(피해 가입자) 법률대리인

KONTAN 전자신문 : 지와스라야 고객의견에 국영기업부 코멘트

<https://keuangan.kontan.co.id/news/nasabah-jiwasraya-buka-suara-ini-komentar-kementerian-bumn>

- 국영기업부는 현재 미온적인 대처에 실망한 가입자들의 불평이 나오는 상황이지만, 지와스라야의 점진적 상황 개선계획에 대해 지지의견 밝힘.

KONTAN 전자신문 : 지와스라야 고객 포럼 청구금 1조 루피아 도달

<https://insight.kontan.co.id/news/forum-nasabah-jiwasraya-mengklaim-total-tuntutan-hingga-kini-mencapai-rp-1-triliun>

### 3. 공식질문에 대한 답변

지난 11월 29일 공식 미팅에서 공식질문내용에 대한 지와스라야의 답변입니다. 실망스러운 내용이 대부분 이지만 답변을 잘 참조하면 원금 및 이자지급 의무에 대하여 지속적인 책임을 물을 수 있는 근거도 확보한 상황입니다.

질문    답변

1. 지와스라야는 국영기업으로서 양심이 남아 있다면, 자금상환에 대한 커밋먼트가 있거나, 최소 정부의 공식 보증을 제공해야 한다. 지와스라야는 파트너/협력 은행에 '지와스라야는 가입자 권리에 대한 지급의무 충족을 위한 커밋먼트를 유지할 것'이라는 내용의 공문을 가입자에게 통지하도록 전달한 바 있습니다.

2. 보험 가입자는 지와스라야의 CEO 및 국영기업부 장관과 면담하고자 하며, 별도의 국영부 장관과 6개 파트너 은행 간의 미팅을 요청한다. • 법인(지와스라야)은 가입자에 대한 (지급)의무 충족을 위해, 주주와 함께 해결방안 모색을 위한 협의를 진행 하였습니다.

- 법인은 파트너 은행과 함께, 필요 시 모든 지역 고객과의 면담 진행을 위해 지속적으로 협의하고 있습니다.

- 법인은 주주인 국영기업부(Kementerian BUMN) 측 인사와의 면담을 제공할 수 있는 권한이 없습니다.

3. 현재 지와스라야 보험증서는 담보로 인정되지 않는다, 가입자들에게 다른 은행에서 담보로 대출을 받을 수 있는 길을 제공해 달라. 현재까지 주주가 진행해온 각종 계획이 진행되고 있으나, 구조조정화 (restructurization) 절차는 잠정적으로 10개월의 시간을 필요로 하고 있어, 고객 분들의 (계약기간)연장을 희망하는 바입니다.

4. 이메일, 휴대전화 메시지 등을 통한 자금확보노력과 관련된 주기적 보고 요구(영어 포함) 해당 사항은 주주에게만 보고 가능한 기밀성격의 법인활동 사항으로, 현재까지는 해당 요구사항을 충족해 드릴 수가 없습니다.

5. KEB하나은행에서 고객에게 업데이트를 진행하고 있으나 얻을 수 있는 정보에 한계가 있다. 이를 위해 한국어가 가능한 핫라인/콜센터를 개설해 줄 수 있는가 저희는 인도네시아 정부 소유의 법인으로 인도네시아어로만 운영되는 핫라인 보유하고 있습니다. 저희는 별도의 한국어로 운영되는 핫라인/콜센터를 개설하거나 보유하고 있지 않습니다.

6. 지와스라야는 지와스라야가 겪고 있는 유동성 위기 상황과 관련된 투자대상 관련 정보를 제공해야 한다. 가입자는 유동성의 문제라 함은 자산은 보유하고 있으나 현금화가 불가하여 가입자에게 지급의무를 충족하지 못한 것으로 이해한다. • 법인의 투자규정은 현행 OJK규정에 의거하고 있습니다.

- 현재 시장(Market)의 하락(crash)으로 지와스라야의 주식 및 무추얼 펀드 관련 투자금 또한 하락을 겪고 있습니다.

7. 현재 감사 진행상황 및 마감일정은? 가입자와 은행에게 보고해 주길 바람. • 법인은 현재 감사를 진행 중에 있습니다.

- 1945년 법률 제23E조 (2)항은 “국가 재정 검사 결과는 권한에 부합하는 국회, 지역 대표단, 및 지방의회에 제출한다.” 라고 명시하고 있습니다.

- 이는 2006년 국가재무조사청(BPK)관련 법률 15호, 제7조 (1)항에서 역시 “BPK는 국가 재정 책임 및 관리에 대한 검사 결과를 권한에 부합하는 DPR, DPD, 및 DPRD에 제출한다.”라고 규정하고 있습니다.

8. 현재 RBC는 얼마인가? 지와스라야가 아직 건전하다고 믿을 수 있는 것인가? • 법인은 현재 RBC 산출을 포함한 감사를 진행 중에 있습니다.

- 경영진은 가입자에 대한 전체적인 의무사항을 단계적으로 해결할 것을 약속드립니다. 저희 또한 가입자 분들에 대한 의무를 다하기 위해 여러 관계자와 긴밀한 커뮤니케이션을 진행 중입니다.

법인은 2018년 10월 15일 “지와스라야, 가입자에 만기이자 지급”이라는 제목의 보도자료를 배포한 바 있으며, 법인의 책임형태로서 만기가 도래한 증서에 대해 지와스라야가 연 7%의 선지급 이자(Nett)를 제공하는 투자기간 연장(roll over) 프로그램을 제안하는 것이 주된 내용입니다.

해당 만기도래 증서에 대하여 지와스라야는 가입자에게 만기 원금에 대한 복리이자를 지급한 바 있습니다.

미지급 원금과 관련하여, 법인은 원금 지급과 동시에 연 5.75%의 복리를 지급 할 예정입니다.

어제 (2018년 11월 29일) 지와스라야 측에서 주최한 한국인 고객 대상 설명회가 있었습니다.

장소 : 지와스라야 본점

시간 : 오후 3시부터 5시 30분까지 약 2시간

참석자 : 지와스라야의 방카슈랑스 책임자와 스텝, KEB하나 본,지점 직원 약 10명, 한국인 고객 약 12명으로 회의를 진행. (앞서 진행된 SC은행 세션에 3명 참석도 확인)

회의를 통해 그 자리에서 듣고자했던 지급지연의 근본적인 문제(감사결과), 지연금에 대한 지급스케줄 등에 대해 제대로 답을 들을 수 없는 답답한 상황이 이어졌습니다. 그래서 저희가 참석고객과 미리 협의하여 준비한 질문들을 최대한 정확하게 전달하고, 그 질문에 대한 대표이사명의로 공식적인 답변서를 요구한 상황입니다.

정리한 질문들은 아래와 같습니다. (향후 지와스라야를 통해 정리된 질문은 다시 송부 드리겠습니다.)

1. 국영기업으로서 피해 고객에게 최소한의 상환 약속이 담긴 공식문서(Letter of Commitment)를 요청한다. 국영기업부의 작성이 곤란하다면 관련된 다른 국영은행의 보증이나 확약도 가능하다.
2. 상위 책임자(예: 국영기업장관)와 피해고객의 미팅, 그리고 피해 7개 은행 CEO들과 국영기업부 장관과의 미팅을 공식적으로 요청한다.
3. 지와스라야 보험증서로는 시중은행에서 담보 인정도 안되는 상황 피해를 당한 사람들의 대출 등의 절차를 위해 지와스라야가 보유한 채권 등을 담보로 제공해주거나, 그것이 어렵다면 국영은행이 지급보증서 등을 발행하여 당장 급한 자금을 대여할 수 있는 길을 열어달라
4. 판매사가 아닌 지와스라야로부터 직접 이메일/문자를 통한 주기적인 진행상황 보고 요구 (한국어/최소 영어)
5. 지와스라야에서 직접 한국어 가능 직원으로 한국인 고객들에 대한 핫라인 개설 요청.
6. 자금 유동성의 문제발생 이후에 정상 자산의 규모는 어느정도 수준인가? 만약 다른 곳에 유용했거나 분식을 했다면 감사 후 구체적인 (펀딩, 주식 등) 대상을 밝혀달라.

7. 감사를 진행 진행상황을 계속해서 전달해주고 궁금종을 언젠은 해소해달라
8. 현 지와스라야의 RBC(risk based capital)비율을 공개해달라.
9. 다른 은행 고객들의 질의 사항도 전달해주고 , 상기질 문사항의 신속하고 정확한 FEEDBACK을 약속해달라.

2018.11.28 설명회 초대글

급한 연락을 드려 죄송합니다.

처음으로 지와스라야사의 대고객 직접 설명기회가 생겨 가입자 여러분들께 안내를 드립니다.

이번 설명회에서 한국인 고객은 총 4명이 배당되었구요. (반드시 4명만 참석해야하는 것은 아니라고 생각되니 일단 신청해주시면 감사하겠습니다.)

저희가 전하는 데에 한계가 있는 손님여러분의 강한 목소리를 전할 수 있는 기회라고 생각합니다.

지속적인 미팅을 제안해 놓은 상태이며, 금일은 CEO대 CEO미팅도 있었습니다.

다만 공식적이고 추가적인 업데이트 소식은 당행이 제안한 사항에 대하여 지와스라야 측의 답이 온 후에 드리겠습니다.

내일 시간이 되시는 고객분들의 참석신청을 기다리고 있습니다.

참석신청 담당자 Vini : 085217434846

미팅장소:

Meeting Div Head JS and Customer KEB Hana 29/11/2018 (at 14:30)

ddress: PT.Jiwasraya (Persero)

Bancassurance and Strategic Alliances Center JL.Cikini Raya 97,

lantai 3 Jakarta 10330

2018년 11월 2일 현재 업데이트된 공식, 비공식 자료를 전해드립니다.

먼저, 원금을 받지 못하신 고객분들과 만기가 도래하시는 고객들에게 다시한번 송구한 마음을 전합니다.

현재 예정보다 길어진 국영기업부(BUMN)의 감사(AUDIT)가 계속 진행중에 있습니다. 감사는 BPK(The Financial Audit Board of The Republic of Indonesia)에 의해서 진행 중이며 랜덤방식으로 각 은행별 손님들께도 직접 연락을 취하는 등 실질적인 감사가 진행되고 있는 것으로 파악됩니다. 감독기관인 OJK와 시중은행들은 협조체계를 유지하면서 감사결과를 기다리고 있습니다.

특히 당행은 지속적인 요청을 통해 은행산업과 고객 재산상 피해의 심각성을 주지시키고 시장안정을 꾀할 수 있는 최고 수준의 대고객 방안을 마련해 달라고 촉구하고 있습니다.

아직까지 고객들의 답답한 상황을 해결할 확실한 정식발표는 나오지 않았습니다.

그러나 어제 밤 한 언론의 기사\*에 따르면 세무관련 행사에 참석한 국영기업부 장관의 말을 직접 인용하면서, 국영기업부는 지와스라야 상태를 정확히 인지하고 있으며 정상화를 위한 조치를 취하고 있다고 밝히고 있습니다.

당행은 어려운 상황에 처한 고객들의 불편이 완전히 해결될 때까지 최선의 노력을 다할 것입니다. 관련기사의 링크입니다.

\*<https://m.kontan.co.id/news/menteri-bumn-jiwasurya-baik-baik-saja>

기사번역 (해당 정보는 언론사로부터 제공된 것으로 최종정식발표 자료는 아닙니다.)

JAKARTA. Despite the liquidity problems that hit Jiwasraya's insurance company, BUMN Minister Rini Soemarno said that the condition of the red plate company was fine.

"Jiwasraya is okay, there are no problems, just we are strengthening Jiwasraya," Rini said after attending the signing of the cooperation with the Directorate General of Taxes, Wednesday (31/10).

Even though Jiwasraya reportedly had difficulties in fulfilling obligations to policyholders. This insurance company suspends policy obligations due in October 2018.

Delay in payment is made for 711 bancassurance product policies worth Rp 802 billion. Jiwasraya admitted that the delay in payment was made because there were liquidity

problems that surrounded the company's finances.

2018년 10월 22일 현재까지 업데이트된 공식, 비공식 자료를 전해드립니다.

2018.10.22 현재 / 2018.10.20일자로 만기가 도래하신 고객 계좌에 대한 원금지급은 미루어졌습니다. 다만, 이자는 월요일(2018.10.22)에 모두 지급되어 통장입금이 되었습니다.

지난 주까지는 이자 또한 지연지급 되었습니다.

현재 시중은행은 OJK와의 긴밀한 협조를 통해 지와스라야와의 공식미팅을 조율 중에 있으며 지난 주말로 예정된 감사 종결여부와 상관없이 지와스라야와 공기업부 책임자와의 미팅을 추진 중에 있습니다. KEB 하나은행은 원금지급을 기다리시는 손님들의 불편함을 호소하는 한편, 해당고객의 긴급자금협의 등을 케이스별로 진행하고 있습니다.

2018.10.16 현재 / 오전에 기존 만기도래 계약에 관한 정상이자 지급이 이루어졌습니다. 아직 원금이 지급되지는 않았지만 좀 더 좋은 결과로 가기위한 과정이라고 생각합니다.

참고자료 : 2018.10.15 저녁 CNBC 기사의 원본 링크주소와 번역본

Simak, Ini Janji Jiwasraya kepada Para Pemegang Polisnya

<https://www.cnbcindonesia.com/investment/20181015174157-21-37473/simak-ini-janji-jiwasraya-kepada-para-pemegang-polisnya>

Simak, Ini Janji Jiwasraya kepada Para Pemegang Polisnya

INVESTMENT - Herdaru Purnomo, CNBC Indonesia

15 October 2018 17:48

SHARE

Foto: Jiwasraya (CNBC Indonesia/Ranny Virginia Utami)

Jakarta, CNBC Indonesia - PT Asuransi Jiwasraya (Persero) memutuskan untuk membayar bunga kepada 1.286 pemegang polis yang telah jatuh tempo. Adapun nilainya mencapai Rp 96,58 miliar.

Jiwasraya bahkan memberikan pembayaran di muka atas bunga roll over bagi para pemegang polis yang ingin melakukan roll over polisnya. Adapun bunga yang dibayar di muka mencapai 7% p.a atau 7,49% p.a nett efektif sebagai upaya win win solution kepada pemegang polis.

Adapun yang tidak ingin melakukan roll over, Manajemen Jiwasraya memberikan bunga pengembangan efektif sebesar 5,75% p.a netto.

Baca:

Masalah Jiwasraya: Dahlan Iskan Pernah, Kini Rini Soemarno

"Manajemen Jiwasraya berkomitmen menyelesaikan kewajiban kepada pemegang polis secara menyeluruh yang dilakukan secara bertahap dan dalam tenggang waktu yang tidak terlalu lama. Kami juga melakukan komunikasi intens dengan berbagai pihak untuk menyelesaikan kewajiban ini," kata Direktur Utama Jiwasraya, Asmawi Syam, dalam siaran persnya, Senin (15/10/2018).

Foto: Jiwasraya (CNBC Indonesia/Ranny Virginia Utami)

Jiwasraya, akan mengambil langkah-langkah untuk memastikan perseroan dikelola berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Dan mengupayakan investasi yang pruden dan optimal.

"Termasuk berkoordinasi dan melaporkan ke regulator dan pemegang saham terkait perkembangan kondisi perusahaan," tutup siaran pers satu-satunya perusahaan asuransi jiwa milik negara tersebut.

Baca:

Eksklusif: OJK Buka-bukaan Soal Kondisi Jiwasraya

기사번역 (해당 정보는 언론사로부터 받은 것으로 최종확인 자료는 아닙니다.)

- 1286명의 만기 가입자에게 이자를 지급하기로 결정. 금액은 95.58십억 루피아.
- 연장/roll over를 진행하고자 하는 가입자에게 이자 연7% 또는 7.49% 선지급 예정.
- 연장하고자 하지 않는 가입자에게는 연 5.75%의 이자(bunga pengembangan)지급 예정.
- 대표이사 Asmawi Syam : "지와스라야 경영진은 전체 가입자에게 단계적이고 길지 않은 기간 내에 의무를 다할 것을 약속한다. 우리 또한 본 의무사항을 다하기 위해 여러 관계자와 심도있게 논의 중이다."
- 지와스라야는 GCG 및 리스크관리를 적용한 경영확립 단계를 진행하고 신중한 투자를 위해 노력할 것이다. 법인 상태를 개선을 위한 주주 및 당국과의 논의 및 보고 또한 이에 포함된다.

2018.10.11 안내문과 은행공문

당행 및 시중 7개 은행을 통해 Jiwasraya 상품에 가입하신 고객분들 중 10월 8일 이후 만기도래분이 현재 원리금 지급이 지연되고 있습니다. 먼저 당행을 통해 가입하신 상품에 이런 불미스러운 일이 발생하게되어 대단히 송구스럽습니다.

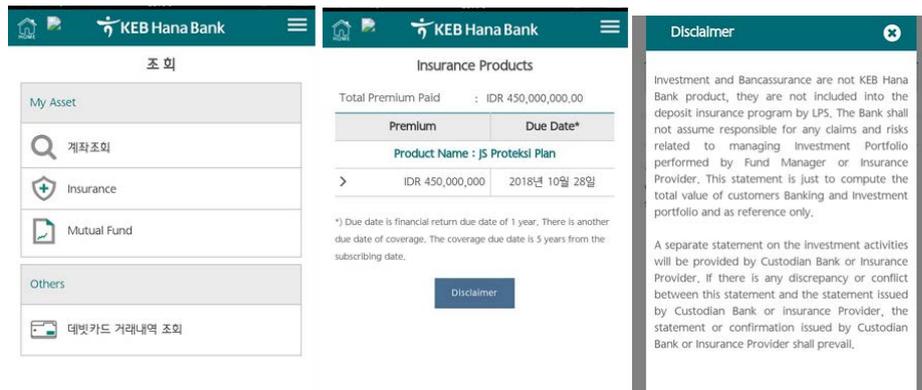
국영보험사에게서 이런 일이 일어나는 것이 초유의 일이어서 저희도 당혹스럽습니다만 저희 나름대로 고객님들이 재산상의 피해를 입지 않도록 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 현재 Jiwasraya측에서는 만기자금 지급을 위한 자금조달 노력을 하고 있으며 지급연체기간에 대하여 소정의 이자를 지급하겠다는 약속을 해 와 당행에서는 이를 해당 고객님께 전달하여 드린바 있습니다. 오늘 국영기업부 장관은 사태해결을 위해 Jiwasraya보험사에 대한 Audit에 착수했으며 내주 중 끝날 것으로 본다는 기자회견을 하였습니다. 감독기관인 OJK도 사태의 해결을 위해 나서고 있습니다. 또한 당행은 긴급히 자금이 필요하신데 뭉이게 되신 고객분들을 위한 구제방안들을 강구하고 있습니다.



증거자료 1. 하나은행과 지와스라야가 협업관계임을 알 수 있음



증거자료 2. 하나은행 어플리케이션에 들어가면 보험 상품이라고 나와있으나



Disclaimer 를 클릭하면 투자라는 단어가 나오며 하나은행은 지와스라야 상품과 관계가 없으며 책임이 없다고 한다.

증거 3 하나은행은 2016년부터 A4 용지에 하기와 같은 프린터물을 들고 다니며 DEPOSITO (적금) 이라는 말로 고객들에게 거짓으로 상품을 판매하였다.

Rate Deposito special		
Nominal Deposito	Jangka Waktu	Rate
100juta - <500juta	1 bulan	5.75%
	3 bulan	6.00%
	6 bulan	6.75%
	12 bulan	7.00%
	1 Tahun	7.10%
500juta - <2milyar	1 bulan	6.00%
	3 bulan	6.25%
	6 bulan	7.00%
	12 bulan	7.30%
	1 Tahun	7.30%
2milyar - 5Milyar	1 bulan	6.50%
	3 bulan	6.75%
	6 bulan	7.25%
	12 bulan	7.40%
	1 Tahun	7.40%

Deposito USD Rate Special	
Jangka Waktu	Rate
1 bulan	2.25%
3 bulan	2.25%
6-12 bulan	1.00%

Rate Deposito Program Jiwasraya Jangka Waktu 1 Tahun JS Proteksi Plan Product			
Return (nett)	Current Scheme (Aug 2018)*		Roll Over
	New Policy	Roll Over	
Cash Back for Customer (nett)	0 - < 100 Mio	6.00%	6.00%
	100 Mio - 500 Mio	0.20%	0.20%
	> 500 Mio - 1 Bio	0.20%	0.20%
	> 1 Bio - 2.5 Bio	0.20%	0.20%
Fee Based (gross)	> 2.5 Bio	1.00%	0.75%

changes on yellow mark  
\*start 15 Aug 2018  
Putri Lestari Nurmalu  
Relationship Manager  
08777069325/08121140699

DEPOSITO 는 예금자보호를 받으나 JIWasRAYA 상품은 해당되지 않으며 이부분에서 상품 프로모션을 잘못된 것을 파악할 수 있음.

증거 4 하나은행이 지와스라야 유동자금 압박 사태가 벌어지고 낸 자료에 의하면 7번째 질문에 투자 기한 연장에 대하여 이야기 하고 있으나 고객들은 투자상품인지 인지하지 못하고 있으며 하나은행은 고지의 의무를 위반한 것으로 추정된다.

Panduan pertanyaan & jawaban perihal:  
JS Proteksi Plan terkait dengan penundaan pembayaran jatuh tempo

Q: Apa yang terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) (Jiwasraya)?  
A: Berdasarkan surat yang Bank KEB Hana terima dari Jiwasraya tanggal 10 Oktober 2018, Jiwasraya sekarang ini mengalami tekanan likuiditas. Jiwasraya dan pemegang saham sedang mengupayakan pendanaan untuk dapat memenuhi kewajiban kepada para Pemegang Polis. Namun karena pendanaan tersebut masih dalam proses, maka mengakibatkan pembayaran klaim jatuh tempo JS Proteksi Plan mengalami penundaan.

Q: Siapakah pemegang saham dari Jiwasraya?  
A: 100% saham Jiwasraya dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia.

Q: Apakah saya akan mendapatkan kompensasi atas penundaan pembayaran?  
A: Berdasarkan surat dari Jiwasraya tanggal 10 Oktober 2018, atas keterlambatan pembayaran akan diberikan bunga sebesar 5.75% per annum (netto).

Q: Kapan dana saya akan diterima?  
A: Sampai saat ini belum ada informasi terkait batas waktu pembayaran dari Jiwasraya. Akan tetapi KEB Hana akan secara intensif memberikan update kepada nasabah atas perkembangan yang terjadi.

Q: Bagaimana tanggung jawab KEB Hana atas hal ini?  
A: KEB Hana menaruh kepentingan nasabah sebagai hal yang utama dan kami selalu mengutamakan kepercayaan nasabah kepada pihak Bank. KEB Hana Bank akan melakukan upaya terbaik bagi nasabah KEB Hana.

Q: Ada risiko gagal bayar (default) dari Jiwasraya?  
A: Berdasarkan laporan keuangan per 31 Desember 2017, rasio solvabilitas dari Jiwasraya adalah 123.16%. Rasio solvabilitas minimal yang dipersyaratkan oleh OJK adalah 120%.

Q: Apakah nasabah masih dapat melakukan proses Perpanjangan Periode Investasi terhadap produk JS Proteksi Plan yang jatuh tempo?  
A: Nasabah dapat berdiskusi kembali dengan petugas Jiwasraya karena pihak Jiwasraya tidak menutup pilihan untuk Perpanjangan Periode Investasi. Akan tetapi, kami menyarankan nasabah selalu membaca ketentuan umum Klausur tentang Investasi dan sebagai pemegang polis mengenal resiko-resiko yang bisa terjadi.

Q: Bagaimana posisi Bank KEB Hana Indonesia saat ini?  
A: PT Bank KEB Hana Indonesia saat ini sangat sehat dan kuat. Kami selalu menjaga komitmen untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah. KEB Hana akan terus mengembangkan bisnis di Indonesia dengan selalu memperhatikan kepuasan dan kepercayaan nasabah kepada pihak Bank.

Q: Apakah ada nomor call center Jiwasraya yang dapat dihubungi oleh saya?  
A: Nomor call center Jiwasraya adalah 1500 151.

pt untuk keperluan internal. Tidak untuk disebarluaskan.

 KEB Hana Bank

### 피해자들의 요구/확인 요청 사항.

1. 현 문제의 해결방법은 외국인으로써 인도네시아 정부가 어떻게 할 지 알 수 없기에 적금 만료된 금액을 조속히 돌려주기를 바랍니다.
2. 인니 소비자보호원에도 고발할 예정이지만 인니어가 부족한 교민을 상대로 잘못된 상품설명과 고지의 의무를 위반하였습니다.

이런 상황을 악용하여 상품관련 위험/손해/투자 대한 어떤 고지도 없이 사인만 받아갔으며 서명을 이를 빌비로 법적인 잘못이 없다라는 주장과 피해자 단체인 forum komunikasi jiwasraya nasabah 가 나서기 전까지 하나은행은 미온적인 대응과 긴급자금이라는 명목으로 일반 대출 심의라는 말로 피해자들을 두 번 이용해 먹는 작태를 그만 두시기 바랍니다.

3. 인니 금융감독원 OJK 규정에 따르면 방카슈랑스 상품은 담보가 될 수 없음에도 불구하고 지와스라야와 만남의 자리에서 담보로 대출을 받을 수 있는 길을 열어달라는 질문은 하나은행이 동 상품에 대해 제대로 이해하고 있는 것인지 의심스러우며 마케팅 직원 역시 DEPOSITO (적금) 이라는 말로 한국인에게 마케팅을 하였는데 상품에 대한 직원 교육이 제대로 이루어진 것인지 제대로 파악하여 설명해주시기 바랍니다.
4. 잘못된 상품 판매로 발생한 현 상태에 대하여 하나은행은 100% 과실을 인정 해야하며 조속한 해결을 촉구 합니다.
5. 피해자들은 동 사태가 해결되기 전까지 하나은행의 잘못을 알리고 해결 방안을 찾을 때까지 관련 부처 및 기관과 언론에 지속적으로 고발 및 알릴 것입니다.
6. 주 인도네시아 대사관에도 요청하였다시피 지와스라야는 국가가 주주인 기업으로 개인이 혹은 사기업이 상대하기에는 무리가 있으며 대한민국 국민의 재산이 손해를 보고 있으므로 국가에서 다리가 되어 현 문제를 조속히 해결해 주실 것을 호소 드립니다.