

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

No.	Question	Answer
1.	Apa syarat pembukaan Tabungan Haji?	Syarat pembukaan BSI Tabungan Haji adalah : 1)Kartu Identitas Diri (KTP). 2)NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir).
2.	Berapa minimal dana yang harus ditempatkan duntuk mendapatkan souvenir?	Top Up Saldo Tabungan Haji Indonesia minimal Rp. 10 Juta
3.	Apakah pembukaan Tabungan Haji harus sesuai domisili KTP?	Pembukaan BSI Tabungan Haji dapat dilakukan dimana saja.
4.	Fasilitas apa yang di dapatkan apabila membuka Tabungan Haji?	Fasilitas yang didapatkan nasabah ketika membuka BSI Tabungan Haji diantaranya BSI Haji Indonesia Debit (setelah nasabah melakukan setoran awal), E-Channel, bebas biaya administrasi bulanan, online dengan siskohat, autodebet tabungan.
5.	Dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk pendaftaran porsi haji?	Dokumen yang dibutuhkan untuk pendaftaran porsi haji adalah : 1)Kartu Identitas Diri (KTP). 2)NPWP (Nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan (terlampir). 3)Akad Wakalah
6.	Apakah seluruh cabang dapat melayani pendaftaran porsi haji?	Pendaftaran porsi haji dapat dilakukan di seluruh Cabang.
7.	Apakah ada batasan usia untuk pendaftaran porsi haji?	Batas minimal nasabah mendaftar haji 12 tahun.
8.	Apakah pendaftaran porsi haji dapat dilakukan berulang kali?	Bagi nasabah yang sudah pergi haji, dapat melakukan pendaftaran porsi haji setelah 10 tahun dihitung dari kepulangan haji terakhirnya.
9.	Apakah pendaftaran porsi haji cukup hanya dengan membayar setoran awal di bank?	Setelah melakukan pembayaran di Bank, nasabah wajib ke kantor Kementerian Agama setempat untuk melakukan daftar ulang (contoh KTP nasabah Jakarta Barat daftar ulang ke Kantor Kantor Kementerian Agama Jakarta Barat).
10.	Apa persyaratan yang harus di bawa ke Kantor Kementerian Agama untuk daftar ulang?	KTP, Buku Tabungan, No Validasi, Akad Wakalah, KK, Akte kelahiran/ Surat Kenal lahir/ Akta Nikah/Ijazah
11.	Apakah ada batasan waktu nasabah melakukan daftar ulang ke Kantor Kementerian Agama setelah melakukan pendaftaan porsi haji di Bank?	5 hari kerja setelah nasabah melakukan pendaftaran porsi haji di Bank.

No.	Question	Answer
12.	Apa yang harus dilakukan jika nasabah terlambat melakukan daftar ulang ke Kantor Kementerian Agama?	Nomor validasi nasabah akan terblokir secara otomatis. Proses aktivasi hanya dapat dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama setempat setelah nasabah melakukan daftar ulang.
13.	Apakah nasabah dapat melakukan daftar ulang ke Kantor Kementerian Agama yang tidak sesuai domisili KTP nya?	Harus sesuai domisili KTP
14.	Apakah dana yang sudah disetorkan untuk mendapatkan porsi haji dapat dibatalkan?	Dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan ke Kantor Kementerian Agama sesuai dengan tempat dilakukan pendaftaran Haji.
15.	Apa persyaratan proses pembatalan porsi haji?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp6.000 yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/ Kota 2) Bukti Asli tanda bukti setoran awal Bipih (lembar pertama) dan fotokopinya yang dikeluarkan oleh BPS Bipih. 3) Asli aplikasi transfer setoran awal Bipih 4) SPPH (jika batal setoran awal) 5) Jemaah wajib mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi 6) Fotokopi buku Tabungan yang masih aktif atas nama Jemaah Haji yang bersangkutan dan memperlihatkan aslinya 7) Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya
16.	Apa persyaratan proses pembatalan porsi haji bagi nasabah yang telah meninggal dunia?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan pembatalan bermaterai Rp 6.000 dari ahli waris/ kuasa waris Jemaah haji yang ditujukan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kab/ Kota 2) Surat keterangan kematian yanga dikeluarkan oleh Lurah/ Kepala Desa/ Rumah Sakit setempat 3) Surat keterangan waris bermaterai Rp 6.000 yang dikeluarkan oleh Lurah/ Kepala Desa dan diketahui oleh Camat 4) Surat keterangan kuasa waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran Jemaah Haji bermaterai Rp 6.000 5) Bukti Asli tanda bukti setoran awal Bipih (lembar pertama) dan fotokopinya yang dikeluarkan oleh BPS Bipih. 6) Asli aplikasi transfer setoran awal Bipih 7) SPPH (Jika batal setoran awal) 8) Ahli waris/Kuasa waris wajib mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi 9) Fotokopibuku Tabunganyangmasihaktif atasnama Jemaah Hajiyangbersangkutandanmemperlihatkan aslinya 10) Fotokopi buku Tabungan ahli waris/ kuasa waris yang masih aktif pada BPS BPIH yang sama dengan rekening Jemaah wafat atau rekening sesuai dengan permintaan ahli waris/ kuasa waris serta memperlihatkan aslinya.

No.	Question	Answer
17.	Apakah setelah melakukan pembatalan porsi haji ke Kantor Kementerian Agama, dananya langsung masuk ke rekening?	Penyelesaian proses pembatalan dilaksanakan secara berjenjang: 1) Proses pembatalan oleh petugas Kantor Kantor Kementerian Agama Kota/ Kab. 2) Proses pembatalan porsi oleh petugas Kanwil Kantor Kementerian Agama Propinsi. 3) Proses konfirmasi pembatalan porsi pada SISKOHAT di Kantor Kementerian Agama Pusat, kemudian dilanjutkan penerbitan surat ke BPKH 4) Penerimaan manifest bataldilanjutkanpenerbitansuratinstruksipengembalianbat alke BPS BPIHoleh BPKH. 5) Proses pengembalian dana Oleh BPS Bipih ke Rekening nasabah/ahli waris
18.	Apakah nasabah diperkenankan untuk melakukan penarikan Tabungan Haji diluar keperluan haji dan umroh?	Nasabah tidak diperbolehkan melakukan penarikan saldo Tabungan Haji kecuali dalam keadaan darurat dengan mengisi surat pernyataan, misalnya nasabah mendapatkan musibah atau kemalangan dan keperluan penting lainnya, (sebelum nasabah memiliki kartu ATM).
19.	Apa syarat penarikan Tabungan Haji diluar keperluan hajidan umroh?	Nasabah mengisi surat pernyataan, buku Tabungan dan KTP, mengisi slip penarikan.
20.	Apakah penarikan Tabungan Haji harus di tempat cabang melakukan pembukaan rekening?	Penarikan dapat dilakukan di semua outlet Bank menggunakan slip penarikan Tabungan dengan melampirkan KTP dan buku Tabungan dan mengisi surat pernyataan. Apabila penarikan dikuasakan maka wajib melampirkan surat kuasa dari Nasabah kepada penerima kuasa.
21.	Apa syarat penutupan Tabungan Haji?	1) Penutupan Tabungan hanya dapat dilakukan di cabang pengelola Tabungan tersebut. 2) Dokumen pendukung untuk penutupan rekening antara lain: a) Asli buku Tabungan nasabah b) KTP asli nasabah c) Apabila penutupan melalui kuasa, maka melampirkan Surat Kuasa dari Pemilik Rekening yang bermaterai cukup. 3) Penutupan rekening karena nasabah meninggal dunia ketentuan waris mengacu kepada Standar Prosedur Pengendalian Hukum.
22.	Berapa biaya pada saat penutupan Tabungan Haji?	1. Penutupan Tabungan yang dilakukan karena penyeteran BPIH atau pembayaran umrah tidak dikenakan biaya. 2. Tabungan yang ditutup bukan karena penyeteran BPIH atau pembayaran umrah dikenakan biaya sebesar Rp25.000,-
23.	Apakah proses merger berpengaruh terhadap daftar tunggu porsi?	Proses merger tidak mempengaruhi daftar tunggu nasabah. Hal ini dikarenakan daftar tunggu dan keberangkatan berdasarkan no urut porsi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama.
24.	Jam operasional layanan Haji (pendaftaran porsi haji dan pembayaran pelunasan porsi haji)	Jam 08.00 sd 15.00 WIB

No.	Question	Answer
25.	Dokumen apa saja yang harus disiapkan pada saat nasabah akan melakukan pelunasan haji?	1) Nasabah Haji Reguler menyerahkan dokumen sebagai berikut: a) Menunjukkan asli lembaran nomor porsi dari Kemenag. b) Menunjukkan asli dan menyerahkan Copy KTP nasabah. c) Pas foto berwarna sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh regulator (Kemenag). d) Buku Tabungan Haji
26.	Bagaimana cara mengetahui data jemaah yang berhak melunasi?	Dapat dilihat pada aplikasi siskohat di Menu - Informasi - Informasi pelunasan reguler - Berhak Lunas
27.	Apakah nasabah dapat melakukan pembayaran pelunasan porsi haji sekaligus pendaftaran porsi haji dalam satu waktu?	Pembayaran pelunasan haji hanya dapat dilakukan setelah no porsi nasabah telah dinyatakan berhak lunas oleh Kementerian Agama.
28.	Pada saat nasabah dinyatakan berhak lunas tahap 1, apakah nasabah dapat melakukan pelunasan pada tahap 2?	Nasabah yang berhak lunas di tahap1 hanya dapat dilakukan pelunasan di tahap 1, apabila di tahap 1 tidak melakukan pelunasan maka nasabah tidak dapat melakukan pelunasan di tahap 2 dan menjadi prioritas waiting list di tahun depan
29.	Apakah nasabah dapat melakukan pelunasan haji tanpa harus datang ke cabang?	Pelunasan haji dapat dilakukan oleh nasabah melalui fasilitas E-Channel (Mobile dan Net Banking)
30.	Apa yang menyebabkan adanya perbedaan jumlah nominal yang harus di bayarkan (sesuai embarkasi) dengan nominal yang muncul di sistem yang harus dibayarkan oleh nasabah?	Selisih tersebut adalah nilai manfaat yang diperoleh nasabah dari pengembangan dana hajinya. Nilai manfaat tersebut menjadi pengurang jumlah pelunasan yang harus di bayar nasabah.
31.	Apakah proses pelunasan haji dapat diwakilkan?	Pelunasan haji dapat diwakilkan/ dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa.
32.	Apakah nasabah perlu daftar ulang ke Kantor Kementerian Agama setelah melakukan pelunasan haji?	Setelah melakukan pelunasan haji, nasabah wajib datang ke Kantor Kementerian Agama sesuai pada saat nasabah melakukan daftar ulang setoran awal.
33.	Adakah batasan waktu bagi nasabah untuk melakukan daftar ulang pelunasan haji?	Maksimal 3 hari kerja nasabah sudah melakukan daftar ulang ke Kementerian Agama.
34.	Apakah pelaporan pelunasan haji untuk proses daftar ulang di Kantor Kementerian Agama dapat diwakilkan?	Pelaporan pelunasan haji di Kantor Kementerian Agama dapat diwakilkan.

No.	Question	Answer
35.	Bagaimana mekanisme pelunasan haji bagi nasabah berhak lunas yang telah pindah domisili berbeda dengan Propinsi pada saat melakukan pendaftaran porsi haji?	<p>Proses pelunasan dapat dilakukan dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terlebih dahulu dilakukan di outlet yang sesuai dengan Propinsi saat nasabah melakukan pendaftaran porsi haji dan dapat dikuasakan. 2. Dapat melakukan pelunasan melalui aplikasi E Channel. <p>Setelah itu wajib melakukan daftar ulang di Kantor Kemenag tempat pendaftaran haji kemudian mengajukan permohonan mutasi embarkasi.</p>
36.	Apakah pelunasan haji dapat dilakukan pada cabang yang berbeda dengan cabang pada saat pendaftaran setoran awal?	<p>Pelunasan haji dapat dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Di outlet manapun dalam lingkup 1 propinsi dengan cabang setoran awal. 2. Melalui aplikasi E-Channel
37.	Bagaimana apabila nasabah sudah dinyatakan istithoah namun pada saat pelunasan di Bank tidak dapat di proses dengan keterangan jemaah belum memeriksa kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Update data jemaah pada aplikasi Siskohat Gen2 di menu- Proses - Update status istithoah dan vaksin kesehatan Jemaah - input no porsi - apabila sudah ada keterangan "Sudah memenuhi syarat Istithoah kesehatan haji" - Klik Simpan. Jika belum ada maka nasabah diarahkan ke dinkes untuk minta diinput hasil kesehatannya 2) Atau Hubungi helpdesk Operasional Haji
38.	Bagaimana mekanisme pelunasan haji bagi Nasabah yang masuk kedalam Waiting List Cadangan pada aplikasi Siskohat?	<ol style="list-style-type: none"> (a) Nasabah wajib melakukan konfirmasi pelunasan dan permintaan pembukaan blokir ke Kantor Kemenag setempat. (b) Apabila blokir porsi telah dibuka, maka pelunasan dapat dilakukan melalui Outlet atau E-Channel.
39.	Bagaimana mekanisme pelunasan haji bagi Nasabah yang masuk ke dalam kondisi Lunas Tunda Kurang Bayar berdasarkan informasi dari sistem Siskohat?	<ol style="list-style-type: none"> (a) Nasabah membawa dan menunjukkan bukti setoran lunas BPIH tahun sebelumnya. (b) pelunasan dapat dilakukan melalui Outlet atau E-Channel.
40.	Bagaimana mekanisme pelunasan haji bagi Nasabah yang masuk ke dalam Lunas Tunda Lebih Bayar berdasarkan informasi dari sistem Siskohat?	<ol style="list-style-type: none"> (a) Nasabah membawa dan menunjukkan bukti setoran lunas BPIH tahun pelunasan. (b) Pelunasan dilakukan di Customer Service dengan menggunakan aplikasi SISKOHAT di menu Entry Passthrough LunasTunda/ Konfirmasi dengan memasukkan No Porsi dan Tanggal Lahir nasabah.
41.	Nasabah sudah memiliki tabungan haji di Bank legacy(BNIS & BRIS) apakah harus buka rekening kembali?	Tidak nasabah hanya melakukan perubahan tabungan dan memindahkan saldonya dari bank legacy.

42.	Nasabah yang sudah melakukan pendaftaran haji melalui bank legacy apakah harus merubah rekeningnya?	Apabila nomor rekening nasabah tidak terdapat duplikasi di sistem baru maka nasabah cukup melakukan penggantian buku tabungan, namun apabila terjadi duplikasi pada sistem baru maka nomor rekening akan berubah kemudian nasabah melakukan penggantian buku tabungan, selanjutnya nasabah dapat memindahkan sisa saldonya dari rekening legacy.
43.	Apakah proses merger berpengaruh terhadap daftar tunggu porsi ?	Proses merger tidak berpengaruh daftar tunggu nasabah. Hal ini dikarenakan daftar tunggu dan keberangkatan berdasarkan no urut porsi yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama.