

FUNGSI/UNIT PELINDUNGAN KONSUMEN PETUGAS PENGADUAN DI KANTOR CABANG/CAPEM



PENGADUAN TERKAIT TRANSAKSIONAL

1. Customer Service

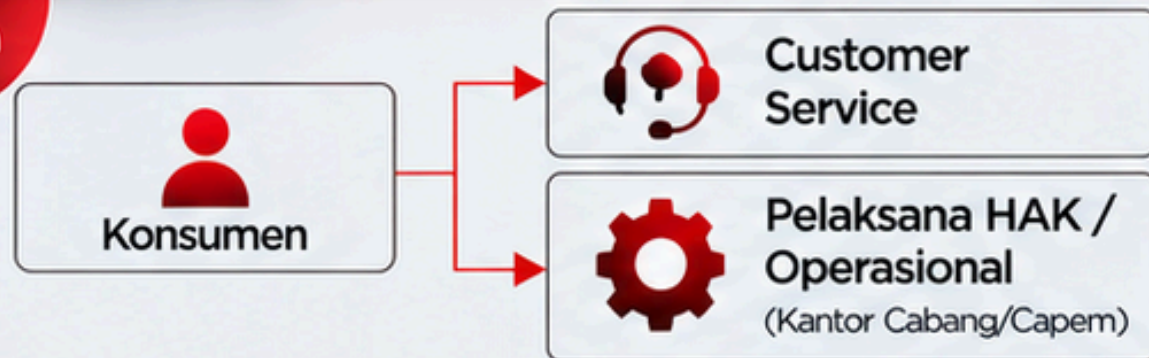


PENGADUAN TERKAIT KREDIT

1. Pelaksana HAK (Kantor Cabang)
2. Pelaksana Operasional (Kantor Cabang Pembantu)



ALUR PENYAMPAIAN PENGADUAN



DOKUMEN PENGADUAN

1. Identitas Konsumen
2. Fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen (jika Konsumen diwakili)
3. Surat kuasa khusus (untuk perwakilan Konsumen) yang memberikan kewenangan kepada pihak yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama Konsumen dan bermeterai cukup
4. Jenis produk dan/atau jasa yang digunakan
5. Nomor Kartu ATM, bukti transaksi dan/atau bukti lain atas penggunaan produk dan/atau jasa Bank
6. Tanggal dilakukan transaksi atau tanggal terjadinya peristiwa yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa Bank
7. Permasalahan yang diadukan



JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

1. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yakni 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap.
2. Dalam hal kondisi tertentu, Petugas Pengaduan (Bank) dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 1 (satu) berakhir.



*Solusi untuk
Pengaduan Anda*

