

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN NASABAH

No. Registrasi

Cabang :

No Tlp :

Data Pengaduan:

Tanggal & Jam Pengaduan :jam.....

Cara Pengaduan : Telepon Surat Fax Email Datang Langsung

Status Pengaduan : Baru Pengulangan

Kategori Nasabah : Nasabah Individual Nasabah Perusahaan Non Nasabah

Status Nasabah : Syariah Bank Lain

Waktu Penyelesaian dan : 3 Hari Kerja (Low) *

Jenis Pengaduan : Lupa Pin ATM Tertelan ATM Terblokir Lain-lain

: 14 Hari Kerja (Medium) **

Gagal Tarik Tunai Gagal Transfer Dana terdebit Uang tidak keluar Lain-lain

: 20 Hari Kerja (High) ***

Fraud Klaim Asuransi Lelang Jaminan Pelunasan Pembiayaan Lain-lain

Data Nasabah/ Pelapor:

Nama Nasabah	:	
Nama Nasabah/ Pelapor	:	_____ Surat Kuasa : <input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak (diisi nama perwakilan jika perwakilan nasabah atau diisi nama nasabah jika nasabah sendiri yang melapor)
Nomor KTP/ SIM/ Passpor	:	_____
Alamat & No. Telpon	:	_____
Contact Person & No. Telp	:	_____
Data Nasabah	:	No. CIF _____ No. Rekening _____ Cab. Pemilik _____ No. Kartu ATM _____
Data Transaksi (jika pengaduan terkait financial)	:	Tanggal & Jam Transaksi _____ Nominal Transaksi _____ Nominal Komplain _____ Lokasi Transaksi _____
Data yang dilampirkan	:	<input type="checkbox"/> Slip Setoran <input type="checkbox"/> Bukti Panarikan/ Pembayaran via ATM <input type="checkbox"/> Slip Transfer <input type="checkbox"/> Statement of Account <input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan) _____
Uraian Singkat Pengaduan	:	_____ _____ _____

PEGAWAI/PEJABAT BANK YANG MENERIMA PENGADUAN

N a m a	:	
Jabatan/Unit Kerja	:	
Tanggal	:	

Petugas Penerima Pengaduan,

Nasabah/ Pelapor

Ttd

ttd

(Customer Service)

()

**) Kategori ringan/ low → pengaduan yang penyelesaiannya tidak melibatkan pihak lain (vendor atau mitra bisnis Bank lainnya), dan tidak berdampak kepada kerugian finansial Nasabah serta dapat diselesaikan sendiri oleh internal Bank*

****) Kategori sedang/ medium → pengaduan yang penyelesaiannya melibatkan pihak lain untuk investigasi masalah (vendor atau mitra bisnis Bank lainnya), dan berpotensi adanya kerugian finansial pada Nasabah maupun pihak Bank, akan tetapi tidak memerlukan pihak lain untuk mediasi penyelesaiannya*

****) Kategori berat/ high → pengaduan yang penyelesaiannya melibatkan pihak lain untuk investigasi masalah (vendor atau mitra bisnis Bank lainnya), dan berpotensi terjadinya adanya kerugian pada Nasabah maupun pihak Bank (finansial ataupun reputasi Bank), serta jika diperlukan melibatkan pihak lain untuk mediasi penyelesaian pengaduan Nasabah (Pencacara, Kedolisian, dan Keiaksanaan)*