



LAYANAN PENGADUAN

FUNGSI DAN UNIT LAYANAN PENGADUAN

Bank ICBC Indonesia telah membentuk fungsi dan unit Layanan Pengaduan untuk menerima, dan/atau menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah.

SARANA PENGADUAN



KANTOR CABANG
BANK ICBC INDONESIA



1-500-198



customer_care@ina.icbc.com.cn

01

DOKUMEN YANG DIBUTUHKAN



Bukti identitas



Surat Kuasa Khusus
(jika diwakilkan).



Jenis, tanggal transaksi keuangan
dan permasalahan yang diajukan.



CATATAN:

Kekurangan dokumen wajib dipenuhi dalam jangka waktu 20 hari kerja.

PENANGANAN PENGADUAN



LISAN

- Jangka waktu penyelesaian 5 hari kerja.
- Jika Bank membutuhkan kelengkapan dokumen, maka Nasabah harus mengajukan pengaduan tertulis.



TERTULIS

- Jangka waktu penyelesaian 20 hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap.
- Bank dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian hingga 20 hari kerja dengan mengirimkan pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah.
- Jangka waktu penyelesaian dapat lebih panjang jika diperlukan tindak lanjut dari pihak lain.

02

04



MEDIASI PERBANKAN

- Bank adalah anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).
- Jika tidak tercapai kesepakatan antara Nasabah & Bank, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau LAPS SJK.

PENYELESAIAN PENGADUAN



Bank wajib memberikan tanggapan pengaduan lisan maupun tertulis kepada Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah.

03

CALL ICBC
1-500-198



icbc.consumerbanking



icbc.consumerbanking



icbc_consumer

PT Bank ICBC Indonesia is registered and supervised by:

