



投诉服务

职能与投诉服务部门

工银印尼已设立投诉服务职能和部门，为客户或客户代表解决投诉事项

投诉设施



工银印尼各分行

customer_care@ina.icbc.com.cn



iCall ICBC
1500 198

1. 所需文件

- 身份文件
- 特别授权委托书（代理情况下）
- 类型、交易日期和报告的问题

2. 处理投诉

口头

- 解决期限：5个工作日
- 如果需要补充文件，我行将要求客户提交书面投诉。

书面

- 解决期限：10个工作日
- 银行可以通过向客户发送事先通知，将完成期限延长至最多10个工作日

注意：

在某种情况下，如果需要进一步调查，投诉解决时间可能会延长。

3. 投诉解决

- 银行有责任对客户和/或客户代表的口头和书面投诉都提供回应

4. 银行调解

- 银行是Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)的成员
- 如果客户和银行之间无法达成协议，可以通过法院或(LAPSPI)进行争议解决

