



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

customer_care@ina.icbc.com.cn



iCall ICBC
1500 198

1. DOKUMEN YANG DIBUTUHKAN

- Bukti identitas
- Surat Kuasa Khusus (Jika diwakilkan)
- Jenis, tanggal transaksi dan permasalahan yang diadukan

2. PENANGANAN PENGADUAN

LISAN

- Jangka waktu penyelesaian 5 hari kerja
- Jika Bank membutuhkan dokumen pendukung, maka Bank akan meminta nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis

TERTULIS

- Jangka waktu penyelesaian 10 hari kerja
- Bank dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian hingga 10 hari kerja dengan mengirimkan pemberitahuan sebelumnya kepada Nasabah

CATATAN:

Dalam kondisi tertentu, penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang jika masih memerlukan tidak lanjut dari pihak lain

3. PENYELESAIAN PENGADUAN

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

4. MEDIASI PERBANKAN

- Bank adalah anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
- Jika tidak tercapai kesepakatan antara Nasabah & Bank, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau LAPSPI

