HSBC

Formulir Pengaduan Nasabah / *Complaint Form*

Harap lengkapi formulir ini menggunakan huruf cetak / *Please complete this form using block letter*

Tanggal / *Date* D D - M M - Y Y Y Y

Nomor Tanda Bukti Diri / *Identification Number**

Nama Nasabah / *Customer Name*

Nomor Rekening / *Account Number* -

Nomor Telepon Rumah / *Home Phone Number* -
Kode area Nomor telepon

Nomor Telepon Kantor / *Office Phone Number* -
Kode area Nomor telepon

Nomor Telepon Selular / *Mobile Phone Number* -
Kode area Nomor telepon

Alamat email / *Email Address*

Deskripsi Keluhan / *Complaint Description*

Syarat dan ketentuan / *Terms and conditions*

- Pengadu dapat menyampaikan pengaduan antara lain melalui layanan contact centre Bank, mengunjungi kantor cabang terdekat, mengirimkan pesan melalui akun Internet Banking HSBC, dan memberikan masukan secara online melalui sosial media yang dikelola oleh Bank.
- Dalam pengisian Formulir Penerimaan Pengaduan ini, wajib melampirkan identitas pengadu berupa salinan KTP/Paspor dan dokumen pendukung yang ditentukan oleh Bank untuk pemeriksaan pengaduan.
- Pengaduan yang disampaikan akan diproses oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia nomor 22 tahun 2023. Jangka waktu penanganan pengaduan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja, dan dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang hingga 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya, dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya.
- Pengadu akan mendapatkan informasi atas status pengaduan yang disampaikan melalui sarana komunikasi yang ditentukan oleh Bank.
- Formulir Penerimaan Pengaduan ini terdiri atas 1 (satu) lembar dan Bank dapat memberikan 1 (satu) lembar salinan untuk pengadu jika diperlukan.
- Untuk informasi lebih lanjut perihal prosedur singkat penanganan pengaduan, mohon merujuk kepada situs Bank yaitu http://www.hsbc.co.id/1/2/id/hubungi-kami atau hubungi Customer Service Representative kami di nomor 1500 808 (dapat diakses dari seluruh kota di Indonesia)

- *Customers can submit complaints through the Bank's contact center service, visit the nearest branch office, send messages through HSBC Internet Banking account, and provide input online through social media managed by the Bank.*
- *In filling out this complaint form, it is mandatory to attach the complainant's copy ID/Passport and supporting documents determined by the Bank for further complaint investigation.*
- *Complaints submitted will be processed by the Bank in accordance with the Indonesian Financial Services Authority Regulation number 22 tahun 2023. The period of handling complaints is no later than 10 (ten) working days, and under certain conditions can be extended up to the next 10 (ten) working days, with written notification to the customer.*
- *The Customer will receive information of complaints status through the communication means determined by the Bank.*
- *This complaint form consists of only 1 (one) sheet and the Bank could give 1 (one) copy for customer if needed.*
- *For further information regarding the brief procedure for handling complaints, customers can refer to the Bank's website, http://www.hsbc.co.id/1/2/en/contact-us or please contact our Customer Service Representative at 1500 808 (accessible from all cities within Indonesia)*

Tanda Tangan Nasabah / *Customer Signature*

S.V

Diisi oleh Pihak Bank

Nasabah Berkebutuhan Khusus / *Enhanced Care Needs Customer***

- ☐ Kesehatan Fisik / *Physically*
- ☐ Kesehatan Mental / *Mental Health*
- ☐ Perubahan Keadaan Hidup / *Change Life Circumstances*
- ☐ Usia / *Ages*
- ☐ Kendala Keuangan / *Financial Problems*
- ☐ Lainnya / *Other*, sebutkan.....
- ☐ Tidak / *Not Applicable*

Nasabah Membutuhkan Pendampingan? / *Does customer need accompaniment?* ☐ Ya / *Yes* ☐ Tidak / *No*

Nomor Keluhan / *CMS LOG ID****

Nama Petugas / *Staff name*

No. Petugas / *Staff ID*

Nama Cabang / *Branch Name*

No. Telp Cabang / *Branch Phone Number* -
Kode area Nomor telepon

Diverifikasi oleh /*Verified by:*

S.V

* KTP/Paspor **Pilih sesuai keadaan nasabah ketika melakukan pengaduan *** Nomor dari sistem CMS

PT Bank HSBC Indonesia berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) dan merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)