

Harap diisi dengan huruf cetak dan bubuhkan tanda " ✓ " pada pilihan yang sesuai

No. Tiket* :

Cabang :

No. Telp Cabang :

Data Pengaduan

Tanggal & Jam Pengaduan : _____ Jam : _____

Cara Pengaduan* : Telepon Surat Fax Email Datang Langsung

Status Pengaduan : Baru Pengulangan

Kategori Nasabah : Nasabah Non Nasabah

LOB/ Segmen* : Retail Banking Syariah SME, Comm & Corp Kartu Kredit

Data Nasabah

Nama	:	_____
Nomor CIF	:	_____
Nomor Rekening	:	_____
Cabang Asal	:	_____ Kode Cab* :
Nomor Kartu Debit/ ATM	:	_____
Nomor Corporate Card	:	_____
Nomor Kartu Kredit	:	_____
Nomor Telepon/ HP/ Fax**	:	_____
Alamat	:	_____

Data Pelapor

Nama	:	_____
Nomor KTP/ SIM/ Paspor (<i>copy</i> dilampirkan)**	:	_____
Alamat	:	_____
No. Telepon/ HP	:	_____
Surat Kuasa	:	<input type="checkbox"/> Ada <input type="checkbox"/> Tidak

Khusus Transaksi E-Channel

Jenis Transaksi: ATM Danamon SMS Banking
 Danamon Debit Card³⁾ Dbank Pro

- Tidak melakukan transaksi, rekening terdebit
- Uang tidak keluar, rekening terdebit
- Uang keluar tidak sesuai transaksi
- Uang tertelan kembali
- Transfer antar bank gagal, rekening terdebit
- Pembayaran pihak ketiga
- Pembayaran kartu kredit
- Tidak menggunakan Danamon Debit Card, rekening terdebit
- Penggunaan Danamon Debit Card batal, trx batal, rekening terdebit
- Penggunaan Danamon Debit Card batal, sudah bayar, rekening terdebit
- Penggunaan Danamon Debit Card 1 kali, rekening terdebit lebih dari 1 kali
- Beli voucher tidak masuk, rekening terdebit
- Beli voucher salah untuk HP payment
- Lainnya

Data Transaksi

Tanggal & Jam Transaksi	:	_____
Lokasi Transaksi ¹⁾	:	_____
Nominal Transaksi	:	_____
Nominal Komplain	:	_____
Nomor HP ²⁾	:	_____
Lainnya	:	_____

Deskripsi Keluhan

Diterima oleh

Nasabah/ Pelapor

STEMPEL CABANG

(Nama & Jabatan)

(Nama Jelas)

SLA yang ditentukan : hari

Branch Service Manager/ Unit Manager

Dokumen pendukung :

(Nama & TTD)

KETERANGAN :

* Diisi oleh Bank

** Coret yang tidak perlu

1) Diisi dengan tempat transaksi terjadi (cabang, lokasi ATM, SMS Banking, Dbank Pro, Lokasi Merchant, Bank lain)

2) Nomor Handphone diisi untuk pengaduan layanan Pembelian Voucher HP

3) Untuk pengaduan transaksi Danamon Debit Card, Cabang harus melampirkan (sesuaikan dengan jenis keluhan) :

1. Bukti transaksi belanja yang diakui (struk belanja/ tunai/ kartu kredit Bank lain)

2. Bukti transaksi pembelian dan bukti transaksi menyatakan batal yang ditandatangani nasabah (distruk ditulis VOID)

3. Jika tidak dapat memberikan bukti transaksi maka harus didukung dengan **SURAT KELUHAN NASABAH** dari pemilik rekening

4. Tickmark sesuai pilihan

5. Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk mengetahui progress penyelesaian keluhan

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____