

FORMULIR PENGADUAN NASABAH

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

☐ SEMM

☐ 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 Transaksi

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

Deskripsi Keluhan

Data Pelapor

Nama	:	
Nomor KTP/ SIM/ Paspor (copy dilampirkan)**	:	
Alamat	:	
No. Telepon/ HP	:	
Surat Kuasa	:	☐ Ada ☐ Tidak

Khusus Transaksi E-Channel

Jenis Transaksi:	☐ ATM	☐ Danamon SMS Banking
	☐ Danamon Debit Card ³⁾	☐ Danamon Online Banking
	☐ Hello Danamon (IVR)	☐ Danamon Mobile Banking
	☐ _____	
☐ 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		

Diterima oleh

Nasabah/ Pelapor

STEMPEL CABANG

(Nama & Jabatan)

(Nama Jelas)

SLA yang ditentukan :

hari

Branch Service Manager/ Unit Manager

(Nama & TTD)

Dokumen pendukung :

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

KETERANGAN :

* Diisi oleh Bank

** Coret yang tidak perlu

- Diisi dengan tempat transaksi terjadi (cabang, lokasi ATM, SMS Banking, DOB, D'Mobile, Hello Danamon (IVR), Lokasi Merchant, Bank lain)
- Nomor Handphone diisi untuk pengaduan layanan Pembelian Voucher HP
- Untuk pengaduan transaksi Danamon Debit Card, Cabang harus melampirkan (sesuaikan dengan jenis keluhan) :
 - Bukti transaksi belanja yang diakui (struk belanja/ tunai/ kartu kredit Bank lain)
 - Bukti transaksi pembelian dan bukti transaksi menyatakan batal yang ditandatangani nasabah (distruk ditulis VOID)
 - Jika tidak dapat memberikan bukti transaksi maka harus didukung dengan **SURAT KELUHAN NASABAH** dari pemilik rekening
 - Tickmark sesuai pilihan
- Nasabah dapat menghubungi Hello Danamon 1-500-090 untuk mengetahui progress penyelesaian keluhan