

Cabang : _____
Branch : _____

(Harap diisi dengan huruf cetak dan diberi tanda (V) pada kotak pilihan yang sesuai)
 (Please Fill in with capital letter and Marked (V) on the appropriate box)

Tanggal : _____ (Tgl/Bln/Thn). No. Registrasi : _____ (Diisi Bank)
 Date : _____ (Date/Month/Year) Registration Number : _____ (Filled by Bank)

DATA NASABAH (CUSTOMER DATA)

Nama Nasabah (sesuai ID Card) : _____ Nama Pelapor** : _____
 Name : _____ Informer Name : _____
 No. Rekening : _____ Atas Nama : _____
 Account Number : _____ Account Name : _____
 No. Kartu ATM : _____
 ATM card Number : _____
 Telp/HP yang dapat dihubungi : _____ Email : _____
 Phone Number : _____

DESKRIPSI KELUHAN & DOKUMEN PENDUKUNG (DESCRIPTION / SUPPORTING DOCUMENTS)

Jenis Keluhan (pilih dengan memberikan tanda "v")
 Complaint Types (Marked with "V")

<input type="checkbox"/> PRODUK PRODUCT	<input type="checkbox"/> Tabungan Saving	<input type="checkbox"/> Giro Current Account	<input type="checkbox"/> KPR / KPM *** Housing Loan / Car Loan ***	<input type="checkbox"/> Lainnya : _____ Others
	<input type="checkbox"/> Deposito Time Deposit	<input type="checkbox"/> Personal Loan	<input type="checkbox"/> Kredit Komersial Commercial Loan	
<input type="checkbox"/> TRANSAKSI / FASILITAS FACILITY	<input type="checkbox"/> ATM dan Jaringan ATM	<input type="checkbox"/> Internet Banking	<input type="checkbox"/> Transfer / RTGS Transfers / RTGS	<input type="checkbox"/> Lainnya : _____ Others
	<input type="checkbox"/> Auto Debet	<input type="checkbox"/> Call Center	<input type="checkbox"/> Transfer Valas Outgoing Remittance	
	<input type="checkbox"/> Kartu / PIN ATM PIN / ATM Card	<input type="checkbox"/> Email Cust Voice Customer Voice email	<input type="checkbox"/> EDC	
<input type="checkbox"/> LAYANAN SERVICES	<input type="checkbox"/> Layanan Cabang Branch Services	<input type="checkbox"/> Promosi Promotion	<input type="checkbox"/> Hadiah Gift	<input type="checkbox"/> Lainnya : _____ Others
<input type="checkbox"/> LAINNYA OTHERS	_____			

Berkaitan dengan transaksi keuangan : ☐ Tidak ☐ Ya, dengan jumlah nominal transaksi : _____
 Related with Financial Transaction : ☐ No ☐ Yes, total amount

Deskripsi / Kronologis Masalah (Tanggal, jam, tempat dan informasi lain terkait keluhan nasabah)
Description (Date, Time, Location and other information related to customer complaint)

Dokumen Pendukung : ☐ Copy KTP / SIM ****) ☐ Bukti Transaksi ☐ Surat kepolisian ☐ Lainnya : _____
Supporting Document : ☐ ID Card ☐ Transaction Receipt ☐ Police Letter ☐ Others

Saya / Kami menyatakan bahwa :

1. Data dan informasi yang dicantumkan di atas adalah benar & lengkap.
 Data and information listed above are true and complete.
2. Dokumen-dokumen yang dilampirkan adalah benar dan masih berlaku, jika ada perubahan akan segera disampaikan ke Bank KEB Hana.
 The Documents attached are true and valid, if any changes will be submitted to KEB Hana Bank.
3. Apabila terjadi keluhan yang memerlukan tindak lanjut dan menimbulkan biaya, maka Saya/Kami bersedia menanggung biaya tersebut dan didebet dari rekening Saya/Kami.
 In the event of complaint that requires follow up and requires fees, then I/we are willing to bear those cost and debited from my/our account.
4. Apabila terjadi perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, maka yang berlaku adalah Bahasa Indonesia.
 In case of a difference interpretation between the Indonesian and English version, then Indonesian version will be valid.

NASABAH / CUSTOMER

(TTD dan Nama Jelas)

(Sign and Name)

PENANGANAN DAN PENYELESAIAN KELUHAN *) (COMPLAINT SOLUTIONS *)

Tanggal Konfirmasi : _____ Media : Nasabah Datang / Telp / Surat / Email ***
 Confirmation Date : _____ Customer comes to branch / Phone / Letter / Email ***
 Penerima Konfirmasi : _____
 Recipient : _____
 Catatan / Solusi : _____
 Note / Solution : _____

*) Diisi oleh pihak Bank
 Filled by Bank

**) Bila pelapor bukan Nasabah wajib melampirkan surat kuasa dan copy ID Pemberi Kuasa
 If the informer is not the customer, then must attach a power of torney and copy ID

***) Coret yang tidak perlu
 Eliminate the unnecessary

****) Wajib dilengkapi oleh Nasabah / Pelapor yang mengajukan keluhan
 Must be completed by customers

PETUGAS BANK / OFFICER
Operational Head / BM

(Paraf & Nama Jelas)
 (Initial & Name)

(Paraf & Nama Jelas)
 (Initial & Name)