

Client Complaint Procedure Summary

The Client Complaint Procedures summarized below are integral to your relationship with PT Bank ANZ Indonesia and apply in relation to any and all products and services that have been marketed, promoted or provided to you as part of your customer relationship with PT Bank ANZ Indonesia

Customer can file complaints to PT Bank ANZ Indonesia through:

1. Email

- a. clientservice.indonesia@anz.com.

2. Phone

- a. +62 08041000269
- b. +62 21 80862030

3. Formal letter or direct meeting on this address:

PT Bank ANZ Indonesia
WTC 3, Level 30, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 29-31,
RT.8/RW.3, Kuningan, Karet, Jakarta 12920,
Indonesia attn. Client Service Team

Customer complaint must be submitted by authorized person/s or known contact registered in our system or other party as long as authorization letter is provided which includes type and date of financial transaction, as well as the description of the reported problem along with evidence (if any) for further investigation by PT Bank ANZ Indonesia

PT Bank ANZ Indonesia must immediately handle and settle written complaint by 10 (ten) business days at the latest and for verbal complaint by 5 (five) business days at the latest after the complaint is received. Under certain conditions, PT Bank ANZ Indonesia can extend the period maximum up to the next 10 (ten) business days. The certain conditions are:

- a. The complaint filed by customer requires special checking of the documents of PT Bank ANZ Indonesia; and/or
- b. There are other matters beyond the control of PT Bank ANZ Indonesia

In the case there is not any agreement on the settlement of the complaint, customer may find the resolution via court or out of court. Out of court dispute resolution is conducted through Alternative Dispute Resolution Institution which is included on the List of Alternative Dispute Resolution Institutions set by Financial Service Authority.

Ringkasan Prosedur Pengaduan Nasabah

Prosedur pengaduan nasabah yang dirangkum di bawah ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hubungan anda dengan PT Bank ANZ Indonesia dan berlaku dalam kaitannya dengan setiap dan semua produk dan layanan yang telah dipasarkan, dipromosikan, atau disediakan dalam hubungan anda dengan PT Bank ANZ Indonesia

Nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada PT Bank ANZ Indonesia melalui:

1. Email

- a. clientservice.indonesia@anz.com.

2. Telepon

- a. +62 08041000269
- b. +62 21 80862030

3. Surat Formal atau Pertemuan Langsung pada alamat ini:

PT Bank ANZ Indonesia
WTC 3, Level 30, Jl. Jenderal Sudirman Kav. 29-31,
RT.8/RW.3, Kuningan, Karet, Jakarta 12920,
Indonesia attn. Client Service Team

Pengaduan nasabah harus disampaikan oleh orang yang berwenang atau kontak yang dikenal yang terdaftar di sistem kami atau disampaikan pihak lain dengan menyertakan surat otorisasi yang mencantumkan jenis dan tanggal transaksi keuangan, serta deskripsi masalah yang dilaporkan beserta bukti-buktinya (jika ada) untuk penyelidikan lebih lanjut oleh PT Bank ANZ Indonesia.

PT Bank ANZ Indonesia harus segera menangani dan menyelesaikan pengaduan tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan untuk pengaduan lisan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima. Dalam kondisi tertentu, PT Bank ANZ Indonesia dapat memperpanjang jangka waktu maksimal hingga 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya. Kondisi tertentu tersebut adalah:

- a. Pengaduan Nasabah memerlukan pengecekan khusus terhadap dokumen PT Bank ANZ Indonesia; dan/atau
- b. Terdapat hal-hal lain di luar kendali PT Bank ANZ Indonesia.

Dalam hal tidak ada kesepakatan mengenai penyelesaian pengaduan, nasabah dapat mencari penyelesaian melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang termasuk dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.