

Validasi Validation	Tanggal Date	Cabang Branch

Data Nasabah - Customer Data

Nama Nasabah Customer Name	Jenis Identitas Identity Type	<input type="checkbox"/> KITAS	<input type="checkbox"/> e-KTP	<input type="checkbox"/> Passport
Nomor Rekening Account Number	Nomor Identitas Identity Number			
Nomor Kartu Debit Debit Card Number	Surat Kepolisian Police Letter	<input type="checkbox"/> Ada Yes	<input type="checkbox"/> Tidak Ada No	
Nomor Telepon Selular Cellular Phone Number	Surat Kuasa Power of Attorney	<input type="checkbox"/> Ada Yes	<input type="checkbox"/> Tidak Ada No	
Nomor Telepon Phone Number	Alamat E-mail Email Address			
Nama Pelapor* Informant Name*	Nomor Telepon Pelapor* Informant Phone Number*			

*Diisi jika Nama Pelapor berbeda dengan pemilik rekening/ Filled if informant name different with account owner

Kanal Transaksi ATM MyHana Internet Banking EDC Machine LINE Bank Lainnya
 Channel Transaction MyHana Mobile Banking Corporate Banking System Hana QPay Others _____

Data Transaksi - Transaction Details

Nomor Number	Tanggal Transaksi Transaction Date	Waktu Transaksi Transaction Time	Tempat Transaksi Transaction Place	Nama Merchant Merchant Name	Nilai Transaksi Transaction Amount	Nilai Sanggahan Transaksi Transaction Dispute Amount	Dikeluarkan oleh (Bank) Issued by (Bank)
1							
2							
3							

Catatan: Apabila jumlah transaksi yang disanggah lebih dari 3 (tiga) transaksi, maka harap dituliskan dalam bentuk lampiran.

Note: In case you are disputing more than 3 (three) transactions, please provide the transaction details in a separate sheet as an annexure.

Tabel dibawah ini hanya diisi untuk transaksi terkait pengiriman uang/ The table below is filed transactions related to money transfers only

Nomor Number	Nama Nasabah Pengirim Sender Customer Name	Bank Pengirim Sender Bank	Nomor Rekening Pengirim Sender Account Number	Nama Penerima Beneficiary Name	Bank Penerima Beneficiary Bank	Nomor Rekening Penerima Beneficiary Account Number
1						
2						
3						

Kategori Pengaduan - Complaint Category

Saya menyanggah transaksi (-transaksi) di atas dengan alasan sebagai berikut/ I dispute the above transaction(s) with the following reason:

Beri tanda V Mark with V	Alasan Reason	Lampiran Attachment
	Tidak merasa melakukan transaksi Never authorize the transaction	N/A
	Tarik tunai uang tidak keluar namun saldo terdebit Cash withdrawal cash not dispensed but balanced debited	N/A
	Transfer dana tidak terkirim, namun saldo terdebit Fund transfer not succeed, but balance debited	N/A
	Saya melakukan satu kali transaksi, tetapi ditagihkan dua kali/ lebih I only made one transaction, but I was charge double or more	Salinan bukti transaksi Copy of transaction receipt
	Saya telah membayar transaksi tersebut dengan cara lain I have paid by other means for this transaction	Bukti pembayaran Payment Proof
	Pelayanan/barang tidak saya terima Service/merchandise not received	Bukti tidak diterimanya barang/layanan dan/atau pengiriman tidak sesuai dengan Syarat dan Ketentuan Evidence of not received goods/services and/or delivery doesn't comply with the Terms and Conditions
	Kredit/ pengembalian transaksi belum diproses ke rekening saya Credit/ refund still not proceed to my account	Bukti konfirmasi pengkreditan dari merchant Evidence of credit confirmation from merchant
	Saya melakukan transaksi lain di merchant yang sama dengan jumlah: I have a transaction with the same merchant amounted: _____	Salinan bukti pembelanjaan/ transaksi yang diakui pemegang kartu Cardholder copy of acknowledge receipt
	Transaksi berlangganan yang telah dibatalkan pada tanggal: Recurring transaction/ subscription was cancelled on (date): _____	Surat konfirmasi pembatalan dari pihak merchant Merchant acknowledgement of cancellation
	Pembatalan yang sah telah disetujui oleh merchant pada tanggal: Proper cancellation was acknowledged by merchant on (date): _____	Bukti pengembalian barang kepada merchant atau surat konfirmasi pembatalan dari hotel/maskapai penerbangan Returned merchandise receipt to merchant or cancellation acknowledgement from hotel/airline
	Transaksi gagal namun dana terdebit Transaction failed but still charged	Invoice transaksi dan bukti sudah menghubungi merchant Invoice transaction and proof has contact merchant
	Kesalahan transfer dana Wrong transfer fund	Bukti transfer Transfer receipt

Beri tanda V Mark with V	Alasan Reason	Lampiran Attachment
	Kartu Debit belum diterima/Kesalahan kirim Kartu Debit <i>Debit card has not received/Debit Card invalid delivery address</i>	N/A
	PIN belum diterima <i>PIN Mailer not received</i>	N/A
	Fasilitas E-Channel (MyHana Mobile Banking/MyHana Internet Banking/CBS) <i>E-Channel Facilities (MyHana Mobile Banking/MyHana Internet Banking/CBS)</i>	N/A
	Produk Wealth Management (Reksadana/Bancassurance) <i>Wealth Management's product (Mutual Fund/Bancassurance)</i>	N/A
	Produk Pinjaman (KTA Payroll/ KPR) <i>Loan Product (KTA Payroll/ KPR)</i>	N/A
	Pengaduan Fasilitas Cabang <i>Branch Facilities Complaint</i>	<i>Banking Hall/Branch Location/Brochures Availability/D'Cafe Hana Lounge/ Parking Lot /Toilet/TV Screen/Queuing System</i>
	Pengaduan Layanan <i>Service Complaint</i>	N/A
	Indikasi Penipuan <i>The indication of deception</i>	Bukti transaksi, bukti percakapan dan Surat Laporan Kepolisian <i>Transaction receipt, conversation proof and Police Report Letter</i>
	Lainnya <i>Others</i>	N/A

Kronologi Kejadian - Incident Chronology

Harap jelaskan atas sanggahan Anda dibawah ini/ Please explain chronology of your dispute in detail below:

Pernyataan Nasabah - Customer Statement

Saya/Kami menyatakan bahwa:
Herewith I/We declare, whereas:

- Saya/Kami menjamin kepada PT Bank KEB Hana Indonesia ("Bank") bahwa seluruh informasi dan dokumen yang Saya/Kami serahkan kepada Bank adalah benar sesuai dengan kondisi sebenarnya dan Saya/Kami bertanggung jawab apabila terjadi pemalsuan atau ketidakbenaran data dan Saya/Kami dengan ini membebaskan Bank dari segala tuntutan dan/atau gugatan dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun termasuk dari Nasabah sehubungan dengan hal tersebut dan pengisian Formulir ini. Saya/Kami memahami bahwa Bank berhak untuk melakukan investigasi atas laporan pada Formulir ini.
I/We guarantee to PT Bank KEB Hana Indonesia ("The Bank") that all information and documents that I/We submit to the Bank are true in accordance with the actual conditions and I/We are responsible in case of falsification or incorrect data and I/We with this releases the Bank from all claims and/or lawsuits in any form and from any party including from the Customer in connection with this matter and filling out this Form. I/We understand that the Bank has the right to investigate the reports on this Form.
- Apabila terjadi keluhan yang memerlukan tindak lanjut dan menimbulkan biaya, maka Saya/Kami bersedia menanggung biaya tersebut dan didebet dari rekening Saya/Kami.
If the complaint needs further investigation and caused any surcharges, I/We are willing to bear those fee and debited deducted from my/our account.
- Jika, Saya/Kami merasa penyelesaian masih kurang sesuai, Bank dapat membantu untuk melanjutkan proses penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana ketentuan yang berlaku.
If, I/We feel that the settlement is still not appropriate, the Bank can help to continue the settlement process through Alternative Dispute Resolution Institutions in accordance with applicable regulations.
- Saya/Kami telah memahami segala konsekuensi dan bertanggung jawab terhadap segala risiko, termasuk namun tidak terbatas pada risiko hukum, risiko keuangan dan risiko lainnya yang mungkin timbul sebagai akibat dari permohonan yang disampaikan dalam Formulir Penyampaian dan Penanganan Pengaduan ini.
I/We that fully understand for any consequences and responsible for any risk, including but not limited to legal risk, financial risk, and any other risk that may arise as consequences of the application submitted in this Complaint Handling Form.
- Demikian Formulir Penyampaian dan Penanganan Pengaduan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.
This Complaint Handling Form made truthfully to be used properly.
- Apabila terjadi perbedaan penafsiran antara versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, maka yang berlaku adalah Bahasa Indonesia.
In case of a difference interpretation between Indonesian and English version, Indonesian version will be prevail.

Tanda Tangan Nasabah - Customer Signature

Nama Nasabah/Customer Name:

Tanggal/Date:

Diisi oleh Bank - For Bank use only

Solusi <i>Solution:</i>	Nomor register <i>Register Number:</i>	SLA (hari kerja) <i>SLA (Working Days):</i>
	Tanggal Pengaduan <i>Complaint Date:</i>	Tanggal Penyelesaian <i>Finishing Date:</i>
	Diproses oleh - Processed by	Disetujui oleh - Approved by
	Nama/Name :	Nama/Name :
	Tanggal/Date :	Tanggal/Date :