



Kami menghargai saran dan keluhan Anda

Saran dan keluhan Anda sangat penting bagi kami.

Di PT ANZ Panin Bank ("ANZ"), fokus kami adalah untuk menghadirkan perbankan yang sederhana bagi Anda dan juga layanan yang membedakan kami dengan bank lainnya.

Apabila Anda merasa tidak puas dengan layanan kami, kami akan sangat menghargai apabila Anda dapat memberikan masukan kepada kami. Kami akan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki hal tersebut serta mengambil tindakan pencegahan untuk memastikan bahwa hal tersebut tidak terulang kembali.

Saran dan keluhan Anda sangat berharga untuk membantu kami melayani Anda lebih baik lagi.

Apakah Anda mempunyai saran, pujian, masukan atau keluhan?

Ada berbagai pilihan cara untuk menyampaikan saran dan keluhan Anda:

- Kantor Cabang ANZ.
Staf cabang kami siap melayani dan mencatat keluhan Anda.
- 24-Hour ANZ Call Centre.
Staf Call Centre kami siap melayani dan menanggapi keluhan Anda:

Jakarta	+62 21 572 1900
Bandung	+62 22 733 1900
Semarang	+62 24 844 1900
Surabaya	+62 31 548 1900
Medan	+62 61 456 1900
Makassar	+62 411 33 1900

- Saran atau keluhan tertulis.
Anda dapat mengirimkan saran atau keluhan melalui:

Fax	: 021-7591 4070
Surat	: Customer Care Unit ANZ Metro Pondok Indah Jl. Metro Pondok Indah Kav. III BB Jakarta Selatan 12310
E-mail	: customer.care.id@anz.com

Kapan saya akan menerima penyelesaian untuk keluhan saya?

Kami akan memberikan penyelesaian dalam 2 (dua) hari kerja sejak penerimaan keluhan. Kami juga akan memberikan informasi kepada Anda apabila kami membutuhkan waktu penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja untuk investigasi.

Untuk keluhan tertulis, kami akan memberikan penyelesaian dalam 20 (dua puluh) hari kerja sejak penerimaan keluhan. Anda akan menerima status investigasi atau pemberitahuan dalam 20 (dua puluh) hari kerja untuk keluhan yang membutuhkan investigasi lebih lanjut.