



NASABAH

BANK

Mulai



Menyampaikan pengaduan melalui kantor pusat/cabang Standard Chartered Bank terdekat atau Layanan Nasabah Standard Chartered Bank 24 jam.



Menerima dan mencatat pengaduan Nasabah* ke sistem Bank, kemudian mengirimkan nomor referensi pengaduan melalui SMS ke nomor ponsel yang terdapat pada sistem Bank



Menerima nomor referensi melalui SMS

Menginvestigasi pengaduan Nasabah. Apabila selesai \leq 5 hari kerja, penyampaian investigasi dapat dilakukan secara verbal. Jika selesai $>$ 5 hari kerja, dianggap sebagai keluhan tertulis dimana waktu penyelesaiannya 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan tertulis



Menyampaikan hasil investigasi melalui telepon, email atau surat

Selesai

Investigasi selesai \leq 5 hari kerja?

iya

tidak

Investigasi $>$ 20 hari?

iya

tidak

Menginformasikan secara tertulis perpanjangan waktu investigasi ke Nasabah

Menyampaikan hasil investigasi melalui telepon, email atau surat

* Untuk Keluhan yang disampaikan secara tertulis, akan dicatat pada sistem Bank apabila dokumen pendukung sudah diterima dengan lengkap yaitu: kartu identitas nasabah, dokumen lain yang terkait dengan keluhan