

Syarat dan Ketentuan:

- Pengadu dapat menyampaikan pengaduan antara lain melalui layanan *contact centre* Bank, mengunjungi kantor cabang terdekat, mengirimkan pesan melalui akun Internet Banking HSBC, dan memberikan masukan secara *online* melalui sosial media yang dikelola oleh Bank.
- Dalam pengisian Formulir Penerimaan Pengaduan ini, wajib melampirkan identitas pengadu berupa salinan KTP/Paspor dan dokumen pendukung yang ditentukan oleh Bank untuk pemeriksaan pengaduan.
- Pengaduan yang disampaikan akan diproses oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia nomor 18/POJK.07/2018. Jangka waktu penanganan pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja, dan dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya.
- Pengadu akan mendapatkan informasi atas status pengaduan yang disampaikan melalui sarana komunikasi yang ditentukan oleh Bank.
- Formulir Penerimaan Pengaduan ini terdiri atas 1 (satu) lembar dan Bank dapat memberikan 1 (satu) lembar salinan untuk pengadu jika diperlukan.
- Untuk informasi lebih lanjut perihal prosedur singkat penanganan pengaduan, mohon merujuk kepada situs Bank yaitu <http://www.hsbc.co.id/1/2/id/hubungi-kami> atau hubungi Customer Service Representative kami di nomor (021) 5291 4722.

Terms and Conditions:

- *Customers can submit complaints through the Bank's contact center service, visit the nearest branch office, send messages through HSBC Internet Banking account, and provide input online through social media managed by the Bank.*
- *In filling out this complaint form, it is mandatory to attach the complainant's copy ID/Passport and supporting documents determined by the Bank for further complaint investigation.*
- *Complaints submitted will be processed by the Bank in accordance with the Indonesian Financial Services Authority Regulation number 18/POJK.07/2018. The period of handling complaints is no later than 20 (twenty) working days, and under certain conditions can be extended up to the next 20 (twenty) working days, with written notification to the customer.*
- *The Customer will receive information of complaints status through the communication means determined by the Bank.*
- *This complaint form consist of only 1 (one) sheet and the Bank could give 1 (one) copy for customer if needed.*
- *For further information regarding the brief procedure for handling complaints, customers can refer to the Bank's website, <http://www.hsbc.co.id/1/2/en/contact-us> or please contact our Customer Service Representative at (021) 5291 4722.*

Syarat dan Ketentuan:

- Pengadu dapat menyampaikan pengaduan antara lain melalui layanan *contact centre* Bank, mengunjungi kantor cabang terdekat, mengirimkan pesan melalui akun Internet Banking HSBC, dan memberikan masukan secara *online* melalui sosial media yang dikelola oleh Bank.
- Dalam pengisian Formulir Penerimaan Pengaduan ini, wajib melampirkan identitas pengadu berupa salinan KTP/Paspor dan dokumen pendukung yang ditentukan oleh Bank untuk pemeriksaan pengaduan.
- Pengaduan yang disampaikan akan diproses oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia nomor 18/POJK.07/2018. Jangka waktu penanganan pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja, dan dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya.
- Pengadu akan mendapatkan informasi atas status pengaduan yang disampaikan melalui sarana komunikasi yang ditentukan oleh Bank.
- Formulir Penerimaan Pengaduan ini terdiri atas 1 (satu) lembar dan Bank dapat memberikan 1 (satu) lembar salinan untuk pengadu jika diperlukan.
- Untuk informasi lebih lanjut perihal prosedur singkat penanganan pengaduan, mohon merujuk kepada situs Bank yaitu <http://www.hsbc.co.id/1/2/id/hubungi-kami> atau hubungi Customer Service Representative kami di nomor (021) 5291 4722.

Terms and Conditions:

- *Customers can submit complaints through the Bank's contact center service, visit the nearest branch office, send messages through HSBC Internet Banking account, and provide input online through social media managed by the Bank.*
- *In filling out this complaint form, it is mandatory to attach the complainant's copy ID/Passport and supporting documents determined by the Bank for further complaint investigation.*
- *Complaints submitted will be processed by the Bank in accordance with the Indonesian Financial Services Authority Regulation number 18/POJK.07/2018. The period of handling complaints is no later than 20 (twenty) working days, and under certain conditions can be extended up to the next 20 (twenty) working days, with written notification to the customer.*
- *The Customer will receive information of complaints status through the communication means determined by the Bank.*
- *This complaint form consist of only 1 (one) sheet and the Bank could give 1 (one) copy for customer if needed.*
- *For further information regarding the brief procedure for handling complaints, customers can refer to the Bank's website, <http://www.hsbc.co.id/1/2/en/contact-us> or please contact our Customer Service Representative at (021) 5291 4722.*