

- Manfaatkan layanan otomatis yang tersedia.
- Jika bantuan yang Anda butuhkan tidak terdapat dalam menu layanan otomatis, jangan ragu memilih layanan berbicara langsung dengan staf *call center*.
- Sampaikan permasalahan Anda kepada staf *call center* dengan jelas.
- Pastikan Anda mengetahui dan mencatat nama staf *call center* yang melayani Anda.

Hal – Hal Yang Perlu Diperhatikan

- Pastikan Anda mencatat dan mengetahui nomor *call center* resmi bank Anda.
- Jangan memberikan nomor PIN Anda kepada staf *call center* dengan alasan apapun, karena bank tidak pernah menanyakan nomor PIN nasabah.

“Disebarkan sebagai bagian dari Program Edukasi Masyarakat dalam rangka implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia ”

Pastikan Anda membaca syarat dan ketentuan dari setiap produk perbankan yang akan Anda gunakan!

Informasi lebih lanjut dapat dilihat di website Bank Indonesia :

www.bi.go.id

atau

Bank terdekat



BANK INDONESIA



Kenali Call Center Bank Anda





Ingin menanyakan mengenai kondisi rekening Anda di bank? Anda punya keluhan dalam bertransaksi? Segera hubungi pusat informasi nasabah bank Anda yang sering disebut sebagai **Call Center** melalui nomor telepon yang telah diinformasikan oleh pihak bank kepada para nasabahnya. Nomor telepon dapat diperoleh di belakang kartu kredit / kartu ATM, laporan bulanan rekening, lembar tagihan bulanan kartu kredit dan pada layar mesin ATM.

Keuntungan

Keuntungan menghubungi *call center* adalah **hemat** dan **bebas**.

Hemat, Anda bisa menghemat waktu dan tenaga karena Anda tidak perlu berkunjung ke cabang bank Anda.

Bebas, banyak bank yang memiliki *call center* yang dapat dihubungi 24 jam sehari, 7 hari seminggu sepanjang tahun dari tempat manapun di seluruh dunia ketika Anda membutuhkan bantuan.

Layanan Yang Diberikan *Call Center*

Call center dapat memberikan layanan :

- Informasi mengenai produk perbankan yang diberikan oleh bank Anda.
- Solusi atas permasalahan yang Anda hadapi dalam menggunakan jasa dan produk bank Anda.
- Menampung keluhan Anda dan dilanjutkan kepada bagian terkait di bank untuk upaya penyelesaian selanjutnya.
- Melakukan pengamanan dini atas rekening Anda segera setelah Anda melaporkan terjadinya peristiwa yang menyebabkan hilangnya kartu ATM, kartu kredit.
- Membantu memperbaharui data Anda pada bank misalnya perubahan alamat, perubahan nomor telepon dan lain-lain.
- Beberapa *call center* dapat melakukan transaksi perbankan secara terbatas.

Petunjuk Menghubungi *Call Center*

- Pastikan Anda mengetahui nomor telepon *call center* bank Anda. Beberapa bank memiliki nomor khusus yang dapat dihubungi melalui telepon seluler, dan ada juga yang memiliki fasilitas *collect call* (jika Anda berada di luar negeri).
- Pastikan Anda mengetahui nomor rekening perbankan atau kartu kredit Anda.
- Pastikan Anda siap dengan data-data yang dibutuhkan untuk verifikasi melalui telepon pada saat Anda masuk ke dalam layanan otomatis *call center*.