

PENGADUAN LISAN

Konsumen dapat mengajukan pengaduan secara lisan kepada Bank MAS melalui *Customer Service* yang berada di setiap Kantor Bank MAS. Pengaduan secara lisan dapat dilakukan melalui tatap muka atau melalui telepon. Alamat Kantor dan Nomor Telepon yang dapat dihubungi adalah sebagaimana tertera dalam website Bank MAS pada menu “Hubungi Kami”.

Khusus untuk Pengaduan terkait produk ATM dan *Elektronik Banking* (baik yang menimbulkan kerugian dan/atau potensi kerugian finansial, maupun yang tidak menimbulkan kerugian dan/atau potensi kerugian finansial, pengaduan Lisan juga dapat dilakukan melalui *Call Center* BANK MAS (021) 3000-2500.

Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan terkait jasa Sistem Pembayaran akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja oleh Bank MAS. Dalam hal pengaduan yang diajukan Konsumen diperkirakan memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka petugas Bank MAS akan meminta kepada Konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.