

PENGADUAN TERTULIS

Untuk pengajuan pengaduan secara tertulis, maka Konsumen dapat mengajukannya melalui salah satu sarana/media sebagai berikut :

- Surat Konvensional (POS)
- Formulir Pengaduan Konsumen yang tersedia di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu Bank MAS
- *Email* ke kantorpusat@bankmas.co.id

Dengan melengkapi dokumen pendukung yang memadai yaitu sekurang-kurangnya :

- Fotocopy (sesuai asli) identitas pembuka rekening dan/atau perwakilannya,
- Surat Kuasa dari Konsumen yang diwakili (dokumen tambahan untuk perwakilan Konsumen),
- Fotocopy (sesuai asli) transaksi keuangan terkait permasalahan dan/atau,
- Fotocopy (sesuai asli) dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadakan.

Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Konsumen akan diselesaikan oleh Bank MAS dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila Bank MAS akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka Bank MAS akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada Konsumen sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir.

Apabila Konsumen tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan Bank MAS, Konsumen dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitasi penyelesaian baik melalui Bank Indonesia (BI) khusus untuk pengaduan yang terkait dengan jasa Sistem Pembayaran; melalui Otoritas Jasa keuangan (OJK) atau melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.