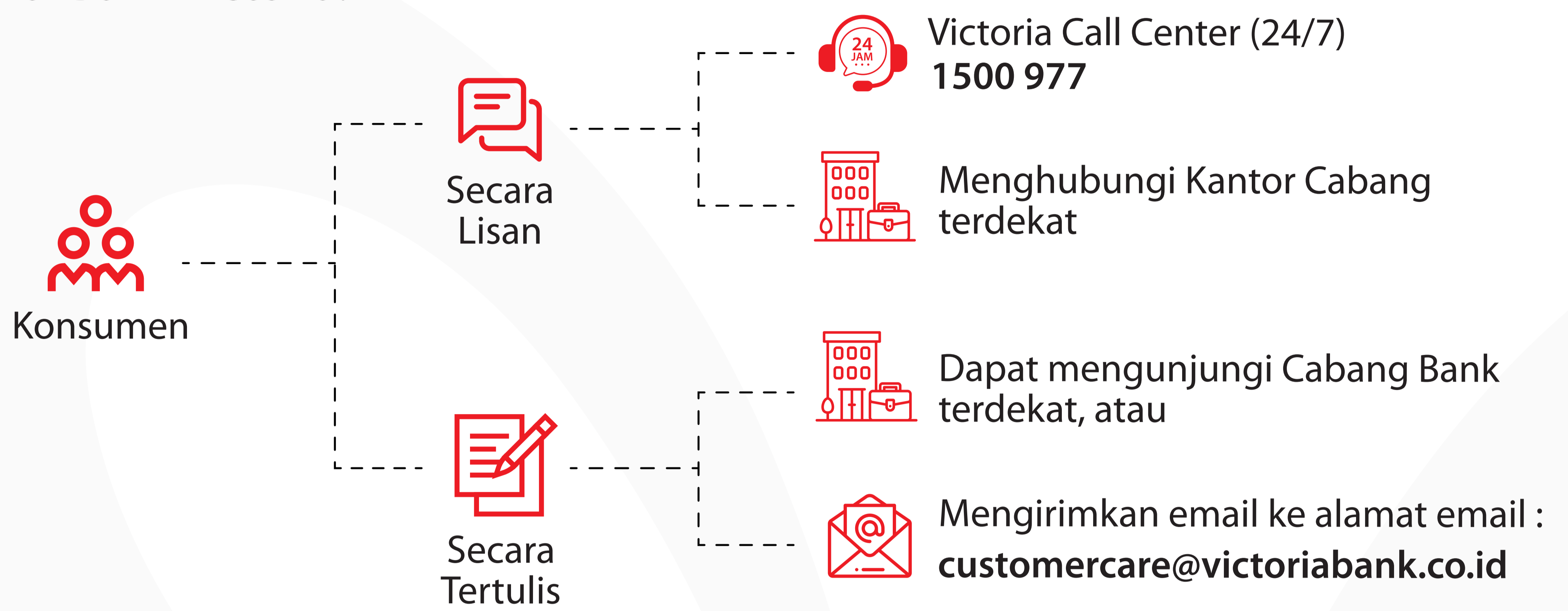


Mekanisme Pelayanan dan Penyampaian Pengaduan Konsumen

CONTACT US! +1500 977 PT Bank Victoria International Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia serta merupakan peserta penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan

1 Konsumen dapat menyampaikan pengaduan melalui sarana yang tersedia di Bank Victoria.



2 Petugas Bank melakukan verifikasi atas kesesuaian Data Konsumen.

3 Petugas Bank menerima informasi dan dokumen pengaduan Konsumen serta mencatat kedalam pencatatan pengaduan Bank Victoria.

4 Pihak Bank akan menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sesuai dengan jangka waktu penyelesaian berdasarkan jenis pengaduan yang disampaikan.

5 Penyelesaian pengaduan :

- a** Jika Konsumen sepakat dengan hasil penyelesaian, maka pengaduan dianggap selesai.
- b** Apabila tidak sepakat, Konsumen dapat mengajukan penyelesaian pengaduan melalui tahapan Banding ke Bank Victoria dan jika tetap tidak dapat menerima hasil penyelesaian setelah melalui tahapan banding, Konsumen dapat menyelesaikan di luar pengadilan melalui fasilitasi atau mediasi kepada regulator, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) atau Lembaga lainnya.

Alur Penyampaian Pengaduan Konsumen

