

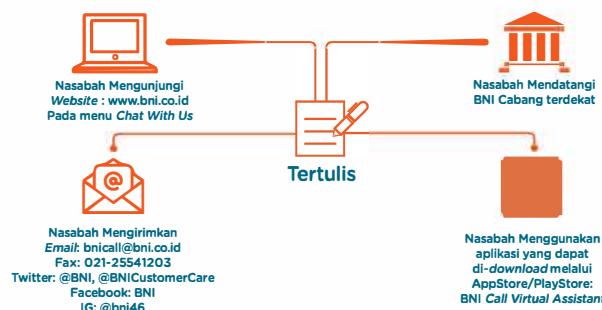
Komitmen BNI Contact Center untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah BNI diwujudkan melalui standarisasi kualitas proses layanan dengan memperoleh Sertifikasi ISO 9001:2015 di tahun 2016 dan dilakukan pembaharuan setiap tahunnya. Pada tahun 2022, BNI Contact Center mulai menggunakan layanan *WhatsApp Business* sebagai channel baru untuk berinteraksi dengan nasabah. *WhatsApp Business* merupakan salah satu channel layanan digital yang cepat, efisien dan mudah untuk berinteraksi baik melalui *chatbot* maupun dengan petugas BNI Contact Center.

Dalam mendukung BNI Go Global, BNI Contact Center juga memiliki layanan *Trade & Remittance* dan *Service Action Team* yang memberikan dukungan terhadap program BNI Xpora dan nasabah BNI Direct. Layanan ini membantu nasabah dalam dan luar negeri (perorangan maupun korporasi) dalam melakukan transaksi ekspor impor. Selain BNI Call 1500046, BNI Contact Center juga memiliki Layanan BNI Emerald Call 1500098 untuk melayani nasabah prioritas BNI serta Layanan Merchant Care 1500146 untuk melayani nasabah merchant BNI. BNI Contact Center memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mendapatkan informasi, permintaan dan menyampaikan pengaduan yang dapat diakses 24 jam.

PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BNI

BNI Contact Center sebagai salah satu garda terdepan BNI dalam layanan bagi para nasabah BNI, senantiasa terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik, termasuk penyelesaian atas setiap pengaduan nasabah baik untuk layanan perbankan, kartu kredit, *merchant*, *Trade & Remittance* serta *Wholesale*. Nasabah BNI diberikan kemudahan mengakses layanan pengaduan dengan berbagai pilihan media baik melalui lisan maupun tertulis.

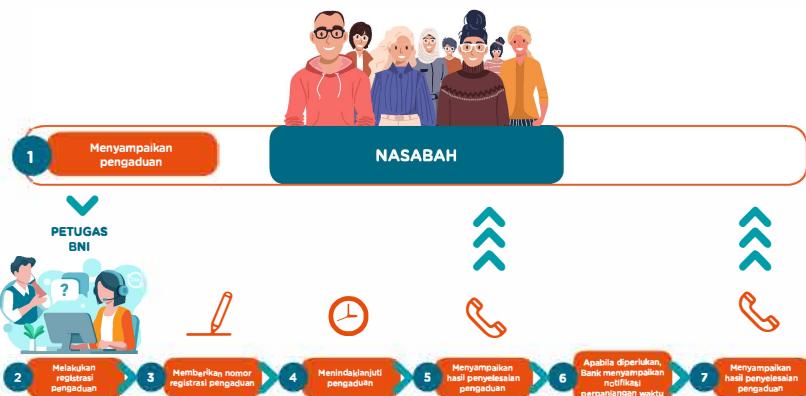
Media Penyampaian Pengaduan Nasabah BNI



Solusi penyelesaian pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan dilakukan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, sedangkan penyelesaian pengaduan tertulis dalam waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja. Apabila diperlukan dokumen pendukung atas pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan, maka BNI akan meminta nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Nasabah dapat melengkapi dokumen atas pengaduan yang disampaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.

Dalam kondisi tertentu penyelesaian pengaduan tertulis dapat diperpanjang dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya sesuai POJK No. 1/POJK.07/2013 yang telah diperbarui melalui POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Informasi perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada nasabah melalui sarana telepon, e-mail, surat ataupun pesan singkat (*short message service/SMS*).

Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan



Apabila nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh BNI tidak memenuhi harapan, maka nasabah dapat melanjutkan proses penyelesaian pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.