

## Client Complaint Procedure Summary

**The Client Complaint Procedures summarized below are integral to your relationship with Bank of America, N.A., Jakarta Branch and apply in relation to any and all products and services that have been marketed, promoted or provided to you as part of your customer relationship with Bank of America, N.A., Jakarta Branch**

Customer can file complaints to Bank of America NA. Jakarta Branch through:

**1. Email**

- a. asia.sse-jk@bofa.com for Corporate clients
- b. asia.fics-jk@bofa.com for Financial Institution and Non-Government Organization

**2. Phone**

- a. +62 21 29553775 for Corporate clients
- b. +62 21 29553772 for Financial Institution and Non-Government Organization

**3. Formal letter or direct meeting** on this address:

Bank of America NA. Jakarta Branch  
Sequis Tower level 25  
Jl. Jend. Sudirman Kav 71 Jakarta  
12190 - Indonesia  
attn. Client Service and Fulfillment (CSF) Team

Customer complaint must be submitted by authorized person/s or known contact registered in our system or other party as long as authorization letter is provided which includes type and date of financial transaction, as well as the description of the reported problem along with evidence (if any) for further investigation by Bank of America NA. Jakarta Branch.

Bank of America NA. Jakarta Branch must immediately handle and settle written complaint by 10 (ten) business days at the latest and for verbal complaint by 5 (five) business days at the latest after the complaint is received. Under certain conditions, Bank of America NA. Jakarta Branch can extend the period maximum up to the next 10 (ten) business days. The certain conditions are:

- a. Bank of America NA. Jakarta Branch receiving the complaint is not the same as the Bank of America NA office of where the issue occurs and there is a communication constraint between the two offices of Bank of America NA
- b. The complaint filed by customer requires special checking of the documents of Bank of America NA Jakarta Branch; and/or
- c. There are other matters beyond the control of Bank of America NA Jakarta Branch

In the case there is not any agreement on the settlement of the complaint, customer may find the resolution via court or out of court. Out of court dispute resolution is conducted through one of Alternative Dispute Resolution Institution which has been approved by OJK and Bank Indonesia.

## Ringkasan Prosedur Pengaduan Nasabah

Prosedur pengaduan nasabah yang dirangkum di bawah ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari hubungan anda dengan Bank of America, N.A., Cabang Jakarta dan berlaku dalam kaitannya dengan setiap dan semua produk dan layanan yang telah dipasarkan, dipromosikan, atau disediakan dalam hubungan anda dengan Bank of America, Cabang Jakarta

Nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada Bank of America, Cabang Jakarta melalui:

### 1. Email

- a. asia.sse-jk@bofa.com untuk Nasabah Korporasi
- b. asia.fics-jk@bofa.com untuk Nasabah Institusi Finansial dan Organisasi Non-Pemerintah

### 2. Telepon

- a. +62 21 29553775 untuk Nasabah Korporasi
- b. +62 21 29553772 untuk Nasabah Institusi Finansial dan Organisasi Non-Pemerintah

### 3. Surat Formal atau Pertemuan Langsung pada alamat ini:

Bank of America NA. Jakarta Branch  
Sequis Tower level 25  
Jl. Jend. Sudirman Kav 71 Jakarta  
12190 - Indonesia  
attn. Client Service and Fulfillment (CSF) Team

Pengaduan nasabah harus disampaikan oleh orang yang berwenang atau kontak yang dikenal yang terdaftar di sistem kami atau disampaikan pihak lain dengan menyertakan surat otorisasi yang mencantumkan jenis dan tanggal transaksi keuangan, serta deskripsi masalah yang dilaporkan beserta bukti-buktinya (jika ada) untuk penyelidikan lebih lanjut oleh Bank of America, Cabang Jakarta.

Bank of America, Cabang Jakarta harus segera menangani dan menyelesaikan pengaduan tertulis paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan untuk pengaduan lisan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima. Dalam kondisi tertentu, Bank of America, Cabang Jakarta dapat memperpanjang jangka waktu maksimal hingga 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya. Kondisi tertentu tersebut adalah:

- a. Bank of America, Cabang Jakarta yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Bank of America di mana masalah tersebut terjadi dan terdapat pembatasan komunikasi antara dua kantor Bank of America tersebut.
- b. Pengaduan Nasabah memerlukan pengecekan khusus terhadap dokumen Bank of America, Cabang Jakarta; dan/atau
- c. Terdapat hal-hal lain di luar kendali Bank of America, Cabang Jakarta.

Dalam hal tidak ada kesepakatan mengenai penyelesaian pengaduan, nasabah dapat mencari penyelesaian melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui salah satu *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa* yang telah mendapat persetujuan dari OJK dan Bank Indonesia.