

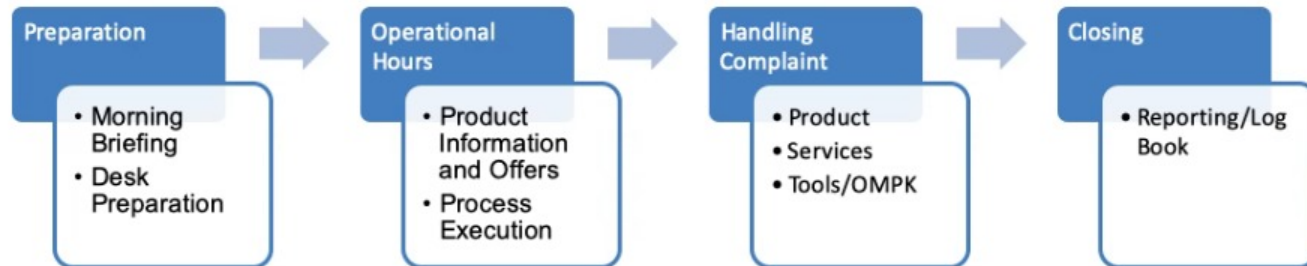
**Program Vokasi Universitas Indonesia**

**Tugas dan Tanggung Jawab  
Customer Service**



# Agenda

## Customer Service Daily Activities



# Job Description Customer Service

Memastikan penerapan prinsip KYC

Memeriksa keabsahan identitas serta kelengkapan dokumen dan aktifitas kontrol lainnya

Melakukan tertib administrasi yang terkait dengan pelayanan dan dokumen nasabah

Menerima, mencatat dan menangani komplain nasabah sesuai dengan prosedur dan SLA

Menangani proses kegiatan terkait dengan transaksi pembukaan dan penutupan rekening, deposito, SDB, dan cross selling

Menjalankan dan menerapkan standar layanan

Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Service Manager/Service Officer terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

# Operational Hours

- **Product Information and Offers**
  - Savings
  - Current Account
  - Time Deposit
  - Others
- **Process Execution**
  - Opening Account
  - Data Entry
  - Account Services  
(ganti buku/kartu/pesan buku cek/BG)
  - Others Process
- **Handling Complaint**
  - Process flow
  - Crucial information
  - Complaint barriers
  - Regulation

