



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

Kantor Pusat
Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-46
Telepon : 021-5751686
Facsimile : 021-3503949
Website : <http://www.bri.co.id>

Model 54

SEGERA

Nomor : B.12269.e-LCC/CRC/08/2019
Lampiran : -
Perihal : Penyelesaian Komplain BRIZZI

28 Agustus 2019

Kepada Yth.

1. Pemimpin Kantor Wilayah BRI Selindo

2. Pemimpin BRI Kantor Cabang Khusus

Di Tempat

Surat Divisi Layanan No. : B. 1126.e-LCC/CRC/01/2018, tanggal 25 Januari 2018

Menunjuk surat kami tersebut di atas perihal mekanisme komplain *top up* dan *card replace* BRIZZI, setelah memperhatikan bahwa masih sering ditemukan pengaduan BRIZZI yang tidak lengkap yang berakibat pada lambatnya penyelesaian pengaduan, maka kami tegaskan kembali hal-hal yang perlu diperhatikan untuk penyelesaian pengaduan BRIZZI sebagai berikut :

1. Gagal Top Up / Saldo Minus :

- Pengaduan disampaikan ke Kantor Pusat melalui web BRICare menggunakan *call type* 8713 dengan menginput *mandatory field* secara lengkap dan benar.
- Memuat informasi berapa kali transaksi *top up* yang dilakukan dan pada transaksi ke-berapa yang gagal menambah saldo.
- Wajib melampirkan dokumen pendukung pada web BRICare, yakni *print log* transaksi, *print* info saldo BRIZZI, bukti transaksi. Dokumen yang diunggah dapat berupa struk transaksi ataupun *screen capture* transaksi pada fitur BRIZZI di aplikasi BRI Mobile atau BRImo.

2. Card Replace

- Pengaduan disampaikan ke Kantor Pusat melalui web BRICare menggunakan *call type* 8713 dengan menginput *mandatory field* secara lengkap dan benar.
- Wajib melampirkan dokumen pendukung pada web BRICare yakni foto kartu BRIZZI lama dan foto kartu BRIZZI baru.
- Jika pengaduan diterima oleh Agen Contact Center maka agar mengarahkan pemegang kartu BRIZZI untuk mengembalikan/mengganti kartu BRIZZI lama ke unit kerja BRI terdekat. BRIZZI dengan kondisi fisik bengkok, patah, terpotong atau sejenisnya dapat dilakukan penggantian dengan syarat 16 digit nomor kartu yang terbaca dengan lengkap dan jelas serta fisik kartu diterima oleh unit kerja.
- Unit kerja wajib melakukan pemusnahan kartu BRIZZI lama dan membuat Berita Acara.

Demikian, atas perhatian dan kerja sama yang baik kami sampaikan terima kasih.



MASTIUR ANNY C.P.
PJ. WAKIL KEPALA DIVISI

PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
DIVISI LAYANAN & CONTACT CENTER
BAGIAN CUSTOMER RESOLUTION CENTER



DANIEL MOODY SUMBAYAK
KEPALA BAGIAN

Tindasan

- Bagian Quality Assurance & Support Layanan C. Cent
- Bagian Contact Center & Telesales
- Bagian Kebijakan Kualitas Layanan
- Arsip