

KEBIJAKAN DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN MELALUI TELEPON (*CALL CENTER*)

DAFTAR ISI

	Hal
 PENDAHULUAN	
Pendahuluan	1
 KEBIJAKAN	
1. Pengawasan Aktif Direksi dan Dewan Komisaris	2
2. Struktur Organisasi	3
3. Kredit Pengertian dan Layanan yang Tersedia di <i>Call Center</i>	6
4. <i>Back Up Data</i>	7
5. Sumber Daya Manusia dan Pelatihan	8
6. Pengendalian <i>Internal</i>	9
 PROSEDUR	
1. Persiapan	11
2. Pelaksanaan Penerimaan dan Penanganan Pengaduan yang Dapat Diselesaikan Sendiri Oleh Petugas <i>Call Center</i>	11
3. Penggunaan Aplikasi <i>Call Center</i> oleh <i>Customer Service</i> Jika Nasabah Sudah Melakukan Panggilan ke <i>Call Center</i>	12
4. Pelaksanaan Penerimaan dan Penanganan Pengaduan yang Tidak Dapat Diselesaikan Sendiri oleh Petugas <i>Call Center</i>	12
5. Petunjuk Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi CMS Elyshoft <i>Call Layanan Call Center</i> ..	15