



Frequently Asked Questions (FAQ) Tentang Aktivitas Digital Offshore (DOS)

Sebagai bagian dari Jaringan OCBC Group, staf/*frontliners* OCBC memiliki keterbatasan sehubungan dengan kegiatan yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan terkait aktivitas Digital Offshore.

Staf/*frontliner* di 4 negara : Malaysia, Hong Kong, China dan Indonesia tidak dapat mempromosikan/ menjelaskan/ membantu nasabah dengan produk/ akun/ layanan terkait Singapura.

Khusus untuk DOS, harap perhatikan contoh berikut:

A. Staf/*frontliner* tidak dapat mempromosikan DOS kepada nasabah di cabang.

B. Staf/*frontliner* tidak dapat membantu nasabah mengajukan akun melalui DOS.

C. Staf/*frontliner* tidak dapat menjelaskan fitur akun DOS kepada nasabah.

Jika ada staf/*frontliner* yang menerima pertanyaan dari Nasabah terkait DOS, silakan lihat skrip panduan di bawah yang telah dilengkapi dengan instruksi yang menyertainya untuk menanggapi pertanyaan Nasabah tersebut.

DOS:

Staf/*frontliner* diperbolehkan untuk memberikan secara lisan URL website OCBC Singapura:

<https://www.ocbc.com/personal-banking/digital-banking/singapore>

atau menulis atau mencetak URL pada selembar kertas kosong ke Nasabah.

Namun, memberikan URL atau kode QR melalui SMS/Email/pesan instan dilarang keras.

1. Nasabah: “Bisakah Anda memberi tahu saya bagaimana cara membuka rekening di Singapura?”

Seluruh Staf/Frontliner: “Anda dapat mengunjungi website OCBC Singapura untuk mengetahui informasi lebih lanjut tentang pembukaan rekening Singapura. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

2. Nasabah: “Karena Anda sedang membuka website OCBC Singapura, dapatkah Anda menunjukkan kepada saya cara mengajukan permohonan akun Singapura?”

Semua Staf/Frontliner: “Jika Anda scroll ke bawah website OCBC Singapura, pada bagian “Cara Mendaftar”, langkah-langkah cara mengajukan akun Singapura dapat dilihat di sana. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

3. Nasabah: “Karena Anda sedang membuka website OCBC Singapura, bisakah Anda membantu saya membuka akun Singapura?”

Semua Staf/ Frontliner: “Mohon maaf, tetapi saya tidak dapat membantu permintaan Anda. Informasi tentang pembukaan rekening Singapura dapat ditemukan di website OCBC Singapura. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

4. Nasabah: “Saya mengalami masalah dalam mengakses website OCBC Singapura.”

Semua Staf/ Frontliner: “Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

5. Nasabah: “Saya mendengar dari teman/berita/media sosial saya bahwa OCBC memiliki aplikasi Digital Offshore ini dan saya dapat membuka rekening Singapura. Bisakah Anda menjelaskan lebih lengkap tentang hal itu?”

Seluruh Staf/Frontliner: “Anda dapat mengunjungi website OCBC Singapura untuk mengetahui informasi lebih lanjut pada pembukaan rekening Singapura. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

6. Nasabah: “Saya mendengar dari teman/berita/media sosial saya bahwa OCBC memberikan SGD\$15 kepada orang yang membuka rekening Singapura. Bisakah Anda menjelaskan lebih lengkap tentang hal itu?”

Seluruh Staf/Frontliner: “Anda dapat mengunjungi website OCBC Singapura untuk mengetahui informasi lebih lanjut tentang pembukaan rekening Singapura. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

7. Nasabah: “Bagaimana cara mengunduh aplikasi Digital Offshore? Bisakah Anda menjelaskan lebih lengkap tentang hal itu?”

Seluruh Staf/Frontliner: “Anda dapat mengunjungi website OCBC Singapura untuk mengetahui informasi lebih lanjut. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

8. Nasabah: “Saya mendengar/melihat OCBC Digital Offshore mempunyai promosi member get member [MGM]. Bisakah Anda menjelaskan lebih lengkap tentang hal itu? Bagaimana cara kerja MGM OCBC Digital Offshore?”

Seluruh Staf/Frontliner: “Anda dapat mengunjungi website OCBC Singapura untuk mengetahui informasi lebih lanjut. Jika Anda memerlukan bantuan mengenai website OCBC Singapura, Anda dapat menyampaikan pertanyaan Anda di chatbot “Butuh bantuan”.

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

[Instruksi internal kepada Staf/Frontliner: Staf dapat menunjukkan website kepada Nasabah di komputer mereka, tetapi staf tidak dapat menjelaskan aplikasi Digital Offshore serta produk dan layanan luar negeri apa pun.]

Terus bersama,
melaju jauh