# May mga isyu o reklamo ba kayo?

**Ang inyong mga komento ay mahalaga para higit na mapagbuti ang aming mga produkto at serbisyo. Kung kayo po ay may mga komento o isyu sa mga produkto at serbisyo ng DBP, sundin lamang ang mga hakbang na ito:**

# Paano maghain ng reklamo

1. Kumuha ng DBP Customer Complaint Record Form na matatagpuan sa forms counter ng DBP Financial Center (Head Office) at iba pang frontline offices ng DBP branch, at isulat ang mga hinihinging impormasyon.

# Paano maghain ng reklamo

2. Dalhin ang inyong DBP Customer Complaint Record Form sa Public Assistance and Complaints Desk ng branch o sa DBP Consumer Service Officer na siyang tutulong tungkol sa inyong komento o isyu.

# Paano maghain ng reklamo

3. Ang DBP Consumer Service Officer ang siyang magbibigay ng kaukulang reference number at magsusulat ng iba pang detalye ng isyu sa inyong DBP Customer Complaint Record Form (sa bahaging 'For Bank Use Only') tungo sa resolusyon ng isyu.

# Paano maghain ng reklamo

4. Para sa mga isyung kailangan ng mas mahabang panahon para sa solusyon, kayo ay bibigyan ng Customer's Copy ng DBP Customer Complaint Record Form.

# Paano maghain ng reklamo

5. Ipapaliwanag din ng DBP Consumer Service Officer ang resolution process para sa isyu. Kung sakaling ang resolusyon ng isyu ay tumagal pa nang lagpas sa takdang initial resolution timeframe, kayo ay makakatanggap ng notice o advisory tungkol sa status ng isyu.

Maaari ring maghain ng inyong reklamo sa sumusunod na opisina - Lunes hanggang Biyernes, mula 8:00 ng umaga hanggang 5:00 ng hapon:

**DBP Corporate Affairs Department**
Ground Floor, Development Bank of the Philippines
Sen. Gil J. Puyat Ave. corner Makati Ave., Makati City
Telephone Numbers: 8150904 / 8189511 local 2135
Email: customerservice@dbp.ph

Para sa mga isyu o di inaasahang pangyayari sa inyong paggamit ng DBP offsite ATM na matataon sa mga araw na walang pasok – o kung weekend o holiday – tawagan lamang ang mga sumusunod na numero na nakapaskil din sa mga DBP ATM:

**DBP ATM Operations**
(02) 8189511 local 2536 / 2527
(02) 8126378 (direct line)
1-800-10-3278888 (Domestic Toll Free Number)
0917-8328557 / 0917-8328623