



Tata Cara Pengaduan Nasabah dan Penyelesaiannya

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. Dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dengan ini diinformasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT. BPR Angsa Sedanayoga (selanjutnya di sebut Bank) sebagai berikut:

Prosedur Penyampaian Pengaduan kepada Bank

Pengajuan pengaduan kepada Bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermeterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:

- **Pengaduan Secara Lisan**

Untuk pengaduan lisan dapat dilakukan dengan langsung datang ke kantor atau via telepon di nomor (0361) 299016 pada jam kantor. Dan petugas kami akan mencatat keluhan dan biodata anda untuk kemudian dapat dikonfirmasi dan ditindaklanjuti.

Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis

- **Pengaduan Secara Tulisan**

1. Datang langsung ke Kantor PT BPR Angsa Sedanayoga, Jl. Raya Batubulan No. 168, Batubulan, Sukawati, Gianyar
2. Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat atau *email* ke alamat bas_bank@yahoo.com dengan judul “**Pengaduan Nasabah**”,
3. Mengirim surat resmi kepada PT BPR Angsa Sedanayoga, dengan alamat:
Kantor Pusat : Jl. Raya Batubulan No. 168, Batubulan, Sukawati, Gianyar, Bali
Kantor Kas : Pasar Umum Gianyar, Lantai Dasar No. 19, Gianyar, Bali.
4. Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.

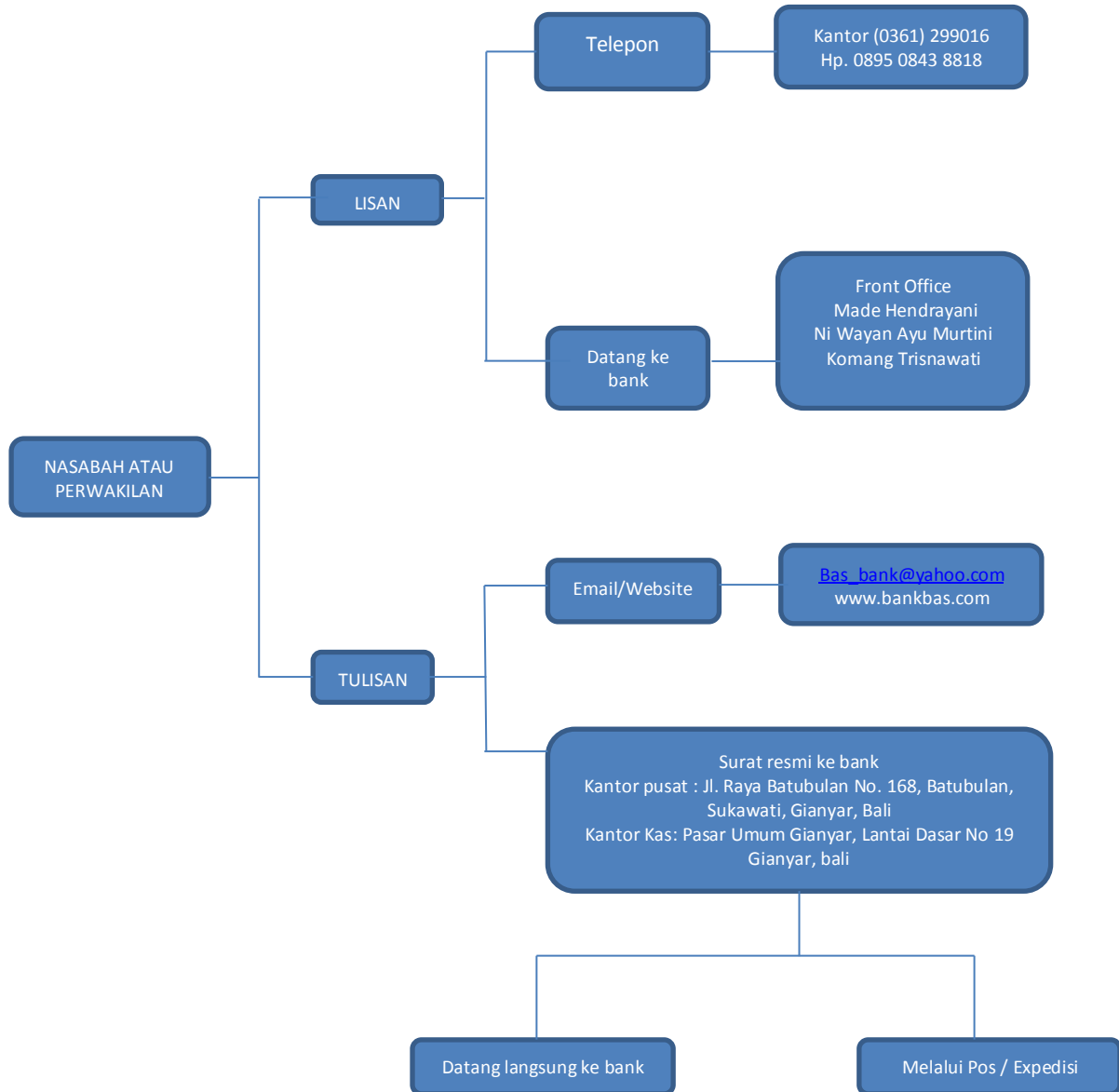
Seperti:

- Foto copy KTP nasabah dan atau perwakilannya (jika diwakilkan)
- Surat kuasa dari nasabah yang diwakilkan (jika diwakilkan)
- Foto copy rekening yang diadukan. (tabungan dan atau deposito, kredit)
- Foto copy bukti transaksi keuangan yang terkait permasalahan.
- Foto copy dokumen pendukung lainnya yang terkait permasalahan



BAS bank
PT. BPR. Angsa Sedanayoga

MEKANISME PENGADUAN NASABAH



A. Dokumen yang perlu dilengkapi

1. Bukti Setoran atau Penarikan
2. Bukti transfer
3. Rekening koran
4. Dokumen terkait lainnya seperti polis asuransi, perjanjian kredit, dan/atau surat keterangan domisili
5. Foto copy KTP nasabah / perwakilan
6. Surat kuasa dari nasabah yang diwakili
7. Dokumen dari pihak yang berwenang

B. Keterangan:

1. Dokumen tambahan untuk perwakilan.
2. Dokumen tambahan jika perwakilan nasabah adalah Lembaga atau Badan Hukum.

SKEMA ALUR LAYANAN PENGADUAN NASABAH SECARA TERTULIS

- 1 Nasabah datang ke kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga dengan membawa bukti identitas dan dokumen pendukung yang diperlukan.
- 2 Petugas kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga menerima informasi pengaduan nasabah dan meminta nasabah mengisi formulir informasi keluhannya pada lembar pengaduan nasabah.
- 3 Petugas kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga memberikan salinan lembar pengaduan nasabah yang telah di registrasi dan diberi nomor Registrasi pengaduan, tanggal, nomor telepon dan dokumen lainnya terkait dengan pengaduan nasabah.
- 4 Petugas kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga melakukan verifikasi, identifikasi terhadap bukti identitas dan kelengkapan dokumen pendukung yang dibutuhkan.
- 5 Petugas kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga menanggapi keluhan nasabah dan memberikan solusi untuk penyelesaiannya.
- 6 Waktu penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap dengan dokumen pendukung yang dibutuhkan.
- 7 Jika nasabah setuju dengan penyelesaian dari Petugas/Pejabat Kantor PT. BPR. Angsa Sedanayoga, maka nasabah akan menerima informasi terkait dengan penyelesaian pengaduan nasabah melalui SMS, WA, atau tertulis kepada nasabah yang bersangkutan
- 8 Dalam hal terdapat kondisi tertentu maka PT. BPR. Angsa Sedanayoga dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan terlebih dahulu.

MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

	Petugas Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Ekayanti)	Direktur Utama (Putu Yenny)	Nasabah	Petugas Penerima Pengaduan Nasabah (Hendrayani)
Berkas Pengaduan Nasabah	Melakukan verifikasi data-data Pengaduan nasabah	Memberikan solusi penyelesaian Pengaduan nasabah	Meminta persetujuan penyelesaian pengaduan	Mengarsip data Pengaduan Nasabah
	Melakukan analisis Pengaduan nasabah	Memberikan persetujuan penyelesaian pengaduan nasabah	Meminta tandatangan nasabah atas penyelesaian pengaduan	
	Menyelesaikan Pengaduan nasabah		Dokumentasi	