

TATA CARA PENGADUAN NASABAH

Pengajuan pengaduan kepada Bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah, baik untuk Nasabah Tabungan (Penabung), Nasabah Deposito (Depositor) dan Nasabah Kredit (Debitur). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa cara, yaitu :

1. Pengaduan secara lisan

Yaitu pengaduan dengan mendatangi Kantor Pusat atau Kantor Cabang

Pengaduan secara lisan tidak dapat diwakilkan, dilakukan per telepon melalui Customer Service PT BPR Gunung Kawi, No telepon (024) 3553682

2. Pengaduan secara tertulis

Yaitu dengan mengisi form pengaduan nasabah yang ada di Kantor Pusat atau Kantor Cabang. Pengaduan melalui surat dapat dikirim ke alamat : PT BPR Gunung Kawi, JL. Imam Bonjol No. 44, Pandansari, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang

dan dapat juga melalui kontak kami pada website PT BPR Gunung Kawi di www.bprgunungkawi.com

www.bprgunungkawi.com



Dalam pengajuan pengaduan secara tertulis, melalui surat dan email, nasabah menyertakan beberapa dokumen sebagai berikut :

1. Fotocopy Identitas Diri dari nasabah/perwakilannya (bersifat wajib)
2. Surat Pernyataan yang menjelaskan permasalahan yang dialami oleh nasabah (bersifat wajib)
3. Dokumen-dokumen pendukung :
 - a. Fotocopy Rekening BPR
 - b. Fotocopy Bukti Transaksi
 - c. Fotocopy dokumen pendukung terkait permasalahan yang dialami
 - d. Surat Kuasa nasabah yang diwakilkan

Penyelesaian Pengaduan Nasabah (jangka waktu)

1. Penyelesaian pengaduan nasabah secara lisan dan per telepon selama 5 (lima) hari kerja BPR, jika belum ada penyelesaian maka BPR akan menghubungi dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah secara tertulis disertai dengan bukti pendukung dan BPR segera menindaklanjuti.
2. Penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis, melalui surat dan email selama 10 (sepuluh) hari kerja BPR, jika belum ada penyelesaian maka BPR sewaktu-waktu dapat memperpanjang lagi jangka waktu penyelesaian pengaduan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja BPR. BPR akan memberikan tanggapan pengaduan secara tertulis.
3. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, Konsumen dapat :
 - a. Menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
 - b. Mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.

Kerahasiaan Data Nasabah

Bank akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan kepada PT BPR GUNUNG KAWI terhadap pihak manapun, kecuali kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penyelesaian pengaduan.