BANK
DIAN BINARTA

PENGUMUMAN

Kepada Seluruh Nasabah BPR Dian Binarta, Mitra Bisnis, dan Masyarakat

Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tanggal 20 Desember 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dengan ini kami informasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT BPR Dian Binarta yang dibuat berdasarkan prinsip independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas 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, baik untuk Nasabah Tabungan (Penabung), Nasabah Deposito (Deposan) dan Nasabah Kredit (Kreditur). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa cara, yaitu :

1. **Pengaduan secara lisan dengan mendatangi kantor pusat maupun kantor cabang.**
2. **Pengaduan secara tertulis dengan mengisi form pengaduan nasabah yang ada di kantor pusat maupun kantor cabang.**
3. **Pengaduan per telepon melalui Call Center PT BPR Dian Binarta, Arga Makmur (0737) 522973**
4. **Pengaduan melalui surat dapat dikirim ke alamat : PT BPR Dian Binarta Jl Prof M yamin No. 322, Kelurahan Gunung Alam, Kecamatan Arga Makmur, Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu, bisa juga melalui email bprdb001@yahoo.co.id dan website https://bprdb.co.id/pengaduan-nasabah/.**

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 : Fotocopy Rekening BPR, Fotocopy Bukti Transaksi, Fotocopy dokumen pendukung terkait permasalahan yang dialami, Surat Kuasa nasabah yang diwakilkan**

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengaduan nasabah secara tertulis adalah sebagai berikut :

1. **Tentukan inti masalah**
2. **Simpan dokumen pengaduan**
3. **Simpan surat menyurat dengan BPR**
4. **Catat dan minta serta simpan nomor registrasi pengaduan dari BPR**
5. **Mengisi dengan benar formulir pengaduan nasabah**

Penyelesaian Pengaduan Nasabah

1. **Penyelesaian pengaduan nasabah secara lisan dan via telepon selama 2 (dua) hari kerjaBPR, jika belum ada penyelesaian maka BPR akan mengunjungi nasabah dan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah disertai dengan bukti pendukung dan BPR segera menindaklanjuti.**
2. **Penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis, melalui surat dan email selama 20 (dua puluh) hari kerja bank, jika belum ada penyelesaian maka BPR meminta kepada nasabah untuk memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan selama-lamanya 20 (dua puluh) hari kerja bank.**

Kerahasiaan Data Nasabah

Bank akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan kepada BPR Dian Binarta terhadap pihak mana pun, kecuali kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penyelesaian pengaduan.