

Skema Alur Layanan Pengaduan Nasabah Secara Tertulis

1

Nasabah data ke kantor PT BPR BaPaK dengan membawa bukti identitas dokumen pendukung yang diperlukan

2

Petugas PT BPR BaPaK menerima informasi pengaduan nasabah dan meminta nasabah mengisi formulir informasi keluhannya pada lembar pengaduan nasabah

3

Petugas PT BPR BaPaK memberikan salinan lembar pengaduan nasabah yang telah diregistrasi dan diberi nomor registrasi pengaduan, tanggal, nomor telepon dan dokumen pendukung lainnya yang dibutuhkan

4

Petugas PT BPR BaPaK melakukan verifikasi, identifikasi terhadap bukti identitas dan kelengkapan dokumen pendukung yang dibutuhkan

5

Petugas PT BPR BaPaK menerima informasi pengaduan nasabah dan meminta nasabah mengisi formulir informasi keluhannya pada lembar pengaduan nasabah

6

Petugas/Pejabat PT BPR BaPaK menanggapi keluhan nasabah dan memberikan solusi untuk penyelesaiannya

7

Waktu penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap dengan dokumen pendukung.

8

Dalam hal terdapat kondisi tertentu maka PT BPR BaPaK dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan dengan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan.