



Nasabah/Perwakilan

Pengaduan Lisan

Telepon ke:
0813-5303-5816

Pengaduan Tertulis

Email ke:
bangunpermatakarsa@gmail.com

Surat Resmi:
PT. BPR BaPaK
Jl.Ir.Juanda 8, Ruko
Plaza Juanda Blok A-04,
Samarinda

Kelengkapan Dokumen:
1. Identitas Nasabah
2. Jenis & tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan
3. Permasalahan yang diadukan
4. Dokumen pendukung lainnya (jika diperlukan)

Nasabah memiliki 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kelengkapan dokumen yang diperlukan

Perpanjangan waktu 10 (sepuluh) hari kerja dengan kondisi tertentu

Penerimaan Pengaduan

Konfirmasi Penerimaan Pengaduan:
Tanggal Penerimaan Pengaduan dan Nomor Registrasi Pengaduan

Penanganan Pengaduan

Lisan: 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima

Tertulis: 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap

A. Dokumen yang perlu disiapkan:

- Dokumen perjanjian dengan Bank
- Buku Tab/bukti setor/bukti tarik/bukti transfer
- FC KTP Nasabah/Perwakilan
- Surat Kuasa dari nasabah yang diwakili (apabila melalui perwakilan/Kuasa)

B. Keterangan

- Dokumen tambahan untuk perwakilan
- Dokumen tambahan jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau Badan Hukum

Penyelesaian Pengaduan

Penanganan Pengaduan

Lisan: Tanggapan pengaduan akan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis

Tertulis: 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap

Apabila tidak ada kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan yang dilakukan oleh PT BPR BaPaK, Nasabah dapat:

1. Menyampaikan pengaduan kepada OJK untuk penanganan pengaduan sesuai kewenangan OJK; atau
2. Mengajukan Sengketa kepada LAPS SJK yang mendapat persetujuan OJK kepada Pengadilan

**MEKANISME PENGADUAN NASABAH
PT. BPR BANGUN PERMATA KARSA**