

Tata Cara dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana diubah terakhir melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan. Dengan ini diinformasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah BPR Martapura Banjar Sejahtera sebagai berikut :

Prosedur Penyampaian Pengaduan kepada Bank

Pengajuan pengaduan kepada BPR Martapura Banjar Sejahtera 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 BPR Martapura Banjar Sejahtera melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengaduan Secara Lisan

Untuk pengaduan lisan dapat dilakukan dengan langsung datang ke kantor PT BPR Martapura Banjar Sejahtera dengan alamat Jln. A.Yani Km. 38,5 Komp Pusat Perbelanjaan Sekumpul Martapura Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan atau via telepon di nomor 0851-9412-8528 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 akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis

2. Pengaduan Secara Tulisan

1. Datang langsung ke Kantor PT BPR Martapura Banjar Sejahtera dengan alamat Jln. A.Yani Km. 38,5 Komp Pusat Perbelanjaan Sekumpul Martapura Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.
2. Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat atau *email* ke alamat **bpr.mtp77@gmail.com** dengan judul **"Pengaduan Nasabah"**

***PT BPR Martapura Banjar Sejahtera Berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Serta Merupakan Peserta Penjaminan LPS**

3. Mengirim surat resmi kepada : PT BPR Martapura Banjar Sejahtera dengan alamat Jln. A.Yani Km. 38,5 Komp Pusat Perbelanjaan Sekumpul Martapura Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.
4. Melalui Website dengan alamat <https://bprmartapurabanjarsejahtera.id/> pada menu **Pengaduan Nasabah**

Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Seperti :

1. Foto copy KTP nasabah dan atau perwakilannya (jika diwakilkan)
2. Surat kuasa dari konsumen kepada perwakilan konsumen yang menyatakan bahwa konsumen memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga atau Badan Hukum yang mewakilinya untuk dan atas nama konsumen.
3. Foto copy rekening yang diadukan. (tabungan dan atau deposito)
4. Foto copy bukti transaksi keuangan yang terkait permasalahan.
5. Foto copy dokumen pendukung lainnya yang terkait permasalahan

Dalam Pengaduan tertulis antara lain memuat :

- a. Nama konsumen.
- b. Nomor rekening dan/atau jenis transaksi keuangan/pelayanan.
- c. Tanggal transaksi keuangan.
- d. Permasalahan yang diadukan.
- e. Surat kuasa jika dikuasakan oleh konsumen
- f. Kronologis kejadian.
- g. No telpon konsumen/kuasanya.

***PT BPR Martapura Banjar Sejahtera Berizin dan di Awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Serta Merupakan Peserta Penjaminan LPS**