



PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

kantor pusat : jalan raya puputan, niti mAndala, denpasar (bali), indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran), fax:235806 telex :35168 bpd dpr ia

PROSEDUR SINGKAT PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN BANK BPD BALI

MEDIA/KANAL PENYAMPAIAN PENGADUAN

Media/Kanal Penyampaian Pengaduan terdiri dari:

a) Media Lisan

Menghubungi *Call Center* Resmi Bank BPD Bali (BPD Bali *Call*) di Nomor 1500844

b) Media Tertulis

- (1) Mengunjungi *Customer Service* di Kantor Cabang/Cabang Pembantu terdekat (*walk in*)
- (2) Mengirimkan surat resmi ke Bank
- (3) Mengirimkan surat elektronik (*e-mail*) ke alamat bpdbalicare@bpdbali.co.id
- (4) Media sosial resmi yang dikelola oleh Bank
- (5) *Live chat* pada *website* Bank (www.bpdbali.co.id)

ALUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

Alur penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen Bank BPD Bali, sebagai berikut :

a) Penyampaian Pengaduan

- (1) Konsumen/Perwakilan Konsumen menyampaikan pengaduan melalui media/kanal yang telah disediakan Bank
- (2) Konsumen/Perwakilan Konsumen melengkapi dokumen pendukung pengaduan yang dibutuhkan Bank

b) Penerimaan Pengaduan

- (1) Petugas Bank melakukan verifikasi kesesuaian data Konsumen dan data pengaduan
- (2) Petugas Bank melakukan wawancara singkat terkait pengaduan
- (3) Konsumen mengisi dan melengkapi formulir pengaduan (untuk pengaduan tertulis *walk in customer*), formulir pengaduan diisi dan dilengkapi oleh petugas Bank (untuk



PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

kantor pusat : jalan raya puputan, niti mAndala, denpasar (bali), indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran), fax:235806 telex :35168 bpd dpr ia

pengaduan lisan), Konsumen melengkapi dokumen pendukung pengaduan yang dipersyaratkan Bank (jika dibutuhkan)

(4) Petugas Bank menerima pengaduan dengan mencatat pada *logbook* dan/atau sistem Bank, menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan berupa :

(a) Pengaduan lisan

Nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, identitas Konsumen/Perwakilan Konsumen, nomor telepon Konsumen yang dapat dihubungi, jenis transaksi yang diadukan, nama petugas Bank penerima pengaduan, nomor telepon *contact center* dan media/kanal lain yang dapat dihubungi konsumen.

(b) Pengaduan Tertulis

Nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, identitas Konsumen/Perwakilan Konsumen, nomor telepon Konsumen yang dapat dihubungi, jenis transaksi yang diadukan, nama petugas Bank, nomor telepon Kantor Bank yang menerima pengaduan, media/kanal lain yang dapat dihubungi konsumen.

Memberikan tanda terima pengaduan beserta salinan/*copy* formulir pengaduan sebagai bukti penerimaan pengaduan.

c) Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan

- (1) Petugas Bank melakukan pemeriksaan dan analisa pengaduan serta koordinasi internal maupun eksternal
- (2) Petugas Bank melakukan konfirmasi dan menghubungi Konsumen jika dibutuhkan dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan pengaduan

d) Penyelesaian Pengaduan

(1) Petugas Bank :

- (a) Pengaduan lisan : Menghubungi Konsumen untuk menyampaikan tanggapan hasil penyelesaian pengaduan dan/atau penyampaian tanggapan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis (jika dibutuhkan)



PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

kantor pusat : jalan raya puputan, niti mAndala, denpasar (bali), indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran), fax:235806 telex :35168 bpd dpr ia

(b) Pengaduan tertulis : Menyampaikan tanggapan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada Konsumen

(2) Jika Konsumen sepakat dengan tanggapan penyelesaian Bank maka pengaduan dinyatakan selesai

(3) Jika Konsumen tidak sepakat dengan tanggapan penyelesaian Bank, maka Konsumen dapat menyampaikan tanggapan kembali ke Bank dan/atau pengaduan ke :

LAPS SJK	Bank Indonesia	Otoritas Jasa Keuangan
1. <i>Website</i> : https://lapssjk.id/ ; 2. Menghubungi nomor 021-2527700 ; 3. <i>email</i> ke alamat info@lapssjk.id ; 4. Mendatangi atau bersurat ke alamat Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950	1. <i>Call Center</i> BI Bicara (131) ; 2. <i>Email</i> ke alamat : bicara@bi.go.id ; 3. Surat ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri yang terdekat dengan domisili/tempat tinggal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen ; 4. Formulir pengaduan daring (<i>online</i>) di laman resmi (<i>website</i>) Bank Indonesia melalui www.bi.go.id ; 5. Mendatangi Kantor Pusat Bank Indonesia (<i>Visitor Center</i> BI Bicara) dan/atau; 6. Mendatangi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri	1. Telepon Kontak OJK 157 2. Email ke alamat : konsumen@ojk.go.id 3. Pengaduan <i>online</i> melalui APPK : https://kontak157.ojk.go.id/appkpub/licportal/Pengaduan 4. Surat ke Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen c.q. Satuan Kerja di Bidang Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi dan Pelindungan Konsumen dengan alamat : Menara Radius Prawiro, Lantai 2 Komplek Perkantoran Bank Indonesia Jl. MH. Thamrin No. 2, Jakarta Pusat 10350 atau Kepala Otoritas Jasa Keuangan di Daerah



PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

kantor pusat : jalan raya puputan, niti mAndala, denpasar (bali), indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran), fax:235806 telex :35168 bpd dpr ia

PERSYARATAN PENYAMPAIAN PENGADUAN

Jenis Pengaduan	Konsumen	Perwakilan Konsumen
Lisan (BPD Bali Call 1500844)	Dokumen pengaduan : 1. Verifikasi data Konsumen sesuai identitas diri Konsumen dan data Bank 2. Dokumen pendukung lainnya yang terkait pengaduan	Tidak Diperkenankan
Tertulis 1. <i>Customer Service</i> di Kantor Cabang/Cabang Pembantu terdekat (<i>walk in</i>) 2. surat resmi ke Bank 3. surat elektronik (<i>e-mail</i>) ke alamat bpdbalicare@bpd Bali.co.id 4. Media sosial resmi yang dikelola oleh Bank 5. <i>Live chat</i> pada <i>website</i> Bank (www.bpd Bali.co.id)	Dokumen pengaduan : 1. Identitas diri Konsumen yang asli dan masih berlaku 2. Buku tabungan asli (tidak wajib dan jika dibutuhkan) 3. Kartu ATM/Debet (tidak wajib dan jika ada) 4. Dokumen pendukung lainnya yang terkait pengaduan	Dokumen pengaduan : 1. Identitas diri perwakilan Konsumen yang masih berlaku (asli dan salinan/ <i>copy</i>) 2. Surat kuasa perwakilan Konsumen bermeterai yang menyatakan Konsumen memberikan kewenangan kepada perwakilan Konsumen yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen 3. Dokumen pendukung lainnya yang terkait pengaduan

Dokumen pendukung pengaduan meliputi :

1. Bukti transaksi yang diadukan
2. Rekening koran
3. Surat Keterangan Kepolisian (jika diperlukan)
4. Dokumen pendukung lainnya yang terkait pengaduan dan dibutuhkan Bank

Dalam hal Bank membutuhkan dokumen pendukung untuk penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melengkapi dokumen pendukung pengaduan yang dibutuhkan Bank dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja yang dapat diperpanjang 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.



PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI

kantor pusat : jalan raya puputan, niti mAndala, denpasar (bali), indonesia, tlp/phone : 223301-5 (5 saluran), fax:235806 telex :35168 bpd dpr ia

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

Jenis Pengaduan	Lisan	Tertulis
Memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen	5 (lima) Hari Kerja Sejak pengaduan diterima oleh Bank	5 (lima) Hari Kerja Sejak pengaduan diterima oleh Bank
Memiliki unsur sengketa, pelanggaran ketentuan atau kerugian Konsumen	5 (lima) Hari Kerja Sejak pengaduan diterima oleh Bank Pengaduan lisan berubah menjadi pengaduan tertulis jika : 1. Bank membutuhkan dokumen pendukung pengaduan dan/atau; 2. Pengaduan belum terselesaikan dalam 5 hari kerja	10 (sepuluh) Hari Kerja Sejak tanggal penerimaan pengaduan yang disertai dengan dokumen pendukung diterima lengkap oleh Bank Jangka waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang 10 hari kerja berikutnya