

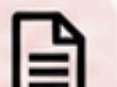
# Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Regulator dan/atau LAPS SJK secara langsung maupun tidak langsung melalui :




**BANK INDONESIA**  
 BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA

- 
 Call Center BI Bicara (131) ;
- 
 Email ke alamat :  
[bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id) ;
- 
 Surat ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri yang terdekat dengan domisili/ tempat tinggal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen ;
- 
 Formulir pengaduan daring (online) di laman resmi (website) Bank Indonesia melalui  
[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) ;
- 
 Mendatangi Kantor Pusat Bank Indonesia (Visitor Center BI Bicara) dan/atau ;
- 
 Mendatangi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri


**OTORITAS JASA KEUANGAN**

- 
 Telepon Kontak OJK 157
- 
 Email ke alamat :  
[konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id)
- 
 Pengaduan online melalui APPK :  
<https://kontak157.ojk.go.id/appkpulicportal/Pengaduan>
- 
 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


**LAPS SJK**

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

- 
 Website :  
<https://lapssjk.id/> ;
- 
 Menghubungi nomor 021-2527700 ;
- 
 email ke alamat  
[info@lapssjk.id](mailto:info@lapssjk.id) ;
- 
 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

# ALUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

## 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 (*walk in customer*), formulir pengaduan diisi dan dilengkapi oleh petugas Bank (selain pengaduan *walk in customer*). Konsumen melengkapi dokumen pendukung pengaduan yang **dipersyaratkan** Bank (jika dibutuhkan).

**4**


Petugas Bank menerima pengaduan dengan mencatat pada logbook dan/atau sistem Bank, dan menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada Konsumen/Perwakilan Konsumen.

## 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 : penyampaian tanggapan hasil penyelesaian pengaduan dilakukan secara lisan dan/atau tertulis (jika dibutuhkan).

**b**


Pengaduan tertulis : tanggapan hasil penyelesaian pengaduan disampaikan 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 mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui :


**LAPS SJK**

(Layanan Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan)


**Lembaga Arbitrase**

**Pengadilan Negeri**

di wilayah hukum dimana Kantor Cabang Bank BPD Bali penerima pengaduan konsumen berada.



### CATATAN

- Hari kerja adalah hari Senin s.d. Jumat, tidak termasuk hari libur nasional.
- Bank akan menginformasikan setiap perkembangan penyelesaian pengaduan kepada Konsumen.



LAYANAN CALL CENTER  
**1500-844**  
www.bpd Bali.co.id



BankBPDBali



bpd Baliofficial



Bank BPD Bali



Bank BPD Bali



bpd Baliofficial



Bank BPD Bali



www.bpd Bali.co.id

# JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

| JENIS PENGADUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | LISAN                                                                                                                                                         | TERTULIS                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>Memiliki unsur <b>ketidakpahaman</b> Konsumen</p>                                                                                                                                                                                              |  <p><b>5 (lima) Hari Kerja</b><br/>Sejak pengaduan diterima oleh Bank</p>  |  <p><b>5 (lima) Hari Kerja</b><br/>Sejak pengaduan diterima oleh Bank</p>                                                                        |
|  <p>Memiliki unsur <b>sengketa, pelanggaran ketentuan atau kerugian</b> Konsumen</p>                                                                                                                                                              |  <p><b>5 (lima) Hari Kerja</b><br/>Sejak pengaduan diterima oleh Bank</p> |  <p><b>10 (sepuluh) Hari Kerja</b><br/>Sejak tanggal penerimaan pengaduan yang disertai dengan dokumen pendukung diterima lengkap oleh Bank</p> |
|  <p>Pengaduan <b>lisan</b> berubah menjadi pengaduan <b>tertulis</b> jika :</p> <div> <div> <b>1</b> Bank membutuhkan dokumen pendukung pengaduan dan/atau; </div> <div> <b>2</b> Pengaduan belum terselesaikan dalam 5 hari kerja </div> </div> |                                                                                                                                                               |  <p>Jangka waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang <b>10 hari kerja</b> berikutnya</p>                                                 |
| <div>  <b>CATATAN</b> </div> <p>Hari kerja adalah hari Senin s.d. Jumat, tidak termasuk hari libur nasional. Bank akan <b>menginformasikan setiap perpanjangan waktu</b> penyelesaian pengaduan kepada Konsumen.</p>                             |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |