

Pengajuan pengaduan kepada Bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermaterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:

Nasabah mendatangi kantor Bank (PT. BPR Sumber Dana Mas) dan menyampaikan pengaduan melalui Customer service / Petugas pelayanan nasabah atau Nasabah menelpon dan menyampaikan pengaduannya melalui No. telp (0776) 7031314 . 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 Bank akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa keuangan, dengan ini diinformasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Perekonomian Rakyat PT. BPR Sumber Dana Mas (selanjutnya disebut Bank) sebagai berikut :

Prosedur Pelayanan Pengaduan Nasabah kepada Bank

Pengajuan pengaduan kepada Bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermaterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengaduan Secara Lisan

Nasabah mendatangi kantor Bank (PT. BPR Sumber Dana Mas) dan menyampaikan pengaduan melalui Customer service / Petugas pelayanan nasabah atau Nasabah menelpon dan menyampaikan pengaduannya melalui No telp (0776) 7031314 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 Bank akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.

2. Pengaduan Secara Tertulis

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui beberapa media diantaranya :

- a. Datang langsung ke kantor PT. BPR SUMBER DANA MAS .
- b. Email ke alamat : bprsdm.dabo@gmail.com dengan judul “Pengaduan”.
- c. Surat resmi ke PT. BPR Sumber Dana Mas yang beralamat di Jl. Pasar Lama No.8A Dabo Singkep
- d. Melalui website resmi PT. BPR Sumber Dana Mas (<https://bprsumberdanamas.co.id/>) menu layanan 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 nasabah yang diwakilkan (jika diwakilkan).
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.

Pengaduan secara tertulis akan ditangani dan diselesaikan dalam 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Bank dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila Bank memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini Bank akan memberitahukan secara tertulis atau dihubungi melalui telpon/email kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir.

Kerahasiaan Data Nasabah

Bank akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan kepada Bank terhadap pihak manapun, kecuali

1. Kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan;
2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan;
3. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau;
4. Atas persetujuan nasabah yang bersangkutan.

Demi kelancaran proses pengaduan dan penanganan pengaduan maka nasabah perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
2. Siapkan dokumen pendukung yang terkait permasalahan yang akan diadukan.
3. Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang dimiliki dan sampaikan kepada bank salinan/copy dokumen tersebut saat melakukan pengaduan.
4. Catatlah nomor register yang diberikan Bank dan nama petugas yang menerima pengaduan.
5. Simpan dokumen surat-menyurat yang ada termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan.

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan Bank, Nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian melalui fasilitas penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau ke jalur hukum.