

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dengan ini menginformasikan Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT. BPR DATAGITA MUSTIKA

Mekanisme Pengajuan Pengaduan

Pengajuan pengaduan nasabah kepada BPR Datagita Mustika dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermaterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada BPR Datagita Mustika melalui 2 (dua) cara sebagai berikut :

A. Pengaduan Secara Lisan

1. Nasabah menelpon dan menyampaikan pengaduannya melalui no telp (0251) 8647375
2. Nasabah menyampaikan pengaduan dengan mengirim Whatsapp ke nomor 08131479 1447

Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan maksimal dalam 5 (lima) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka BPR Datagita Mustika akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.

B. Pengaduan Secara Tertulis

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui beberapa media diantaranya :

1. Nasabah mendatangi kantor dan menyampaikan pengaduan melalui Customer service/ Petugas pelayanan nasabah
2. Mengirim email ke alamat: bprdatagita@gmail.com dengan subjek "PENGADUAN"
3. Mengirim pesan melalui whatsapp resmi PT. BPR Datagita Mustika di nomor: 081314791447
4. Mengisi formulir pengaduan melalui menu Pengaduan Nasabah pada website bprdatagitamustika.co.id
5. Bersurat resmi ke PT. BPR Datagita Mustika Utama Jl. Karehkel No.1 Leuwiliang Kode Pos 16640.

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
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 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Bank dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) 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 kepada nasabah sebelum jangka waktu berakhir.

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.

C. Alur Pengaduan Nasabah

1. Penyampaian Pengaduan mengenai produk dan/atau layanan kepada BPR Datagita Mustika hanya dapat disampaikan oleh Nasabah/Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan/atau atas nama Nasabah.
2. Nasabah/Perwakilan Nasabah dapat menyampaikan pengaduan (lisan / tertulis)
3. Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan adalah sebagai berikut :
 - a) Nasabah menyampaikan pengaduan
 - b) BPR Datagita Mustika menerima pengaduan, melakukan verifikasi data nasabah dan membuat nomor pengaduan
 - c) Nasabah menerima nomor pengaduan
 - d) BPR Datagita Mustika menindaklanjuti pengaduan nasabah sesuai jangka waktu penyelesaian berdasarkan jenis pengaduan yang disampaikan.
4. BPR Datagita Mustika menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan, jika nasabah sepakat atas penyelesaian pengaduan maka pengaduan dianggap selesai.

5. BPR Datagita Mustika menyampaikan informasi bahwa pengaduan Nasabah telah diselesaikan.

Sesuai Surat Edaran OJK (SE OJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, BPR Datagita Mustika akan memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan nasabah melalui telepon, surat dan/atau surat elektronik (email). Jika nasabah sepakat atas hasil penyelesaian maka pengaduan nasabah dianggap selesai. Namun jika nasabah tidak sepakat dengan hasil penyelesaian yang disampaikan maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitasi penyelesaian baik melalui Bank Indonesia (BI) khusus untuk pengaduan yang terkait dengan jasa Sistem Pembayaran, melalui Otoritas Jasa keuangan (OJK) atau melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui Otoritas Jasa Keuangan/Bank Indonesia/Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

KERAHASIAAN DATA NASABAH

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

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

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

- Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
- Siapkan dokumen pendukung yang terkait permasalahan yang akan diadukan.
- Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang dimiliki dan sampaikan kepada bank salinan / copy dokumen tersebut saat melakukan pengaduan.
- Catatlah nomor register yang diberikan Bank dan nama petugas yang menerima pengaduan.
- 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), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau ke jalur hukum.