

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
No. 027/SK-DIR/OPR/DU/BNK/XII/18

Tentang

**PROSEDUR PERLINDUNGAN NASABAH
&
PELAYANAN PENYELESAIAN PEGADUAN NASABAH
PT. BPR. DIFOBUTAMA**

Menimbang :

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat pada umumnya dan nasabah pada khususnya.
- b. Untuk memberikan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah sehingga timbul kepercayaan dan melahirkan kesetiaan/loyalty yang akan meningkatkan potensi pendapatan terhadap perusahaan

Mengingat :

- a. Surat Edaran OJK Nomer 2/SEOJK.07/2014

Memutuskan

- a. Pengaduan adalah upaya ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan atau potensi kerugian financial pada konsumen yang diduga adanya kesalahan atau kelalaian perusahaan
- b. Penanganan pengaduan/keluhan nasabah merupakan bentuk tindakan/upaya secara mekanisme yang di lakukan oleh PT. BPR DIFOBUTAMA dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul, sehingga nasabah merasa dihargai, perhatikan dan bahkan merasa dilindungi
- c. Prosedur pengaduan nasabah hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah.
- d. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada PT. BPR DIFOBUTAMA melalui beberapa cara, sebagai berikut :
 1. Pengaduan secara lisan
Nasabah menelepon dan menyampaikan pengaduan melalui kantor pusat 021 - 77801011 dan Kantor Cabang 0251-8248215
 2. Pengaduan secara tertulis
Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat, faksimili, email atau mendatangi kantor PT. BPR DIFOBUTAMA dengan alamat

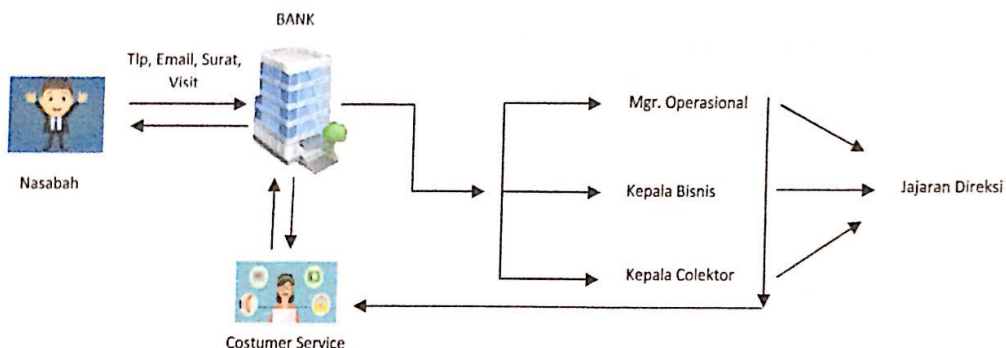
PT. BPR DIFOBUTAMA Kantor Pusat
Jl. Arief Rahman Hakim No. 100 Beji, Beji – Kota Depok
No. Tlp : 021 - 77801011
Email : depok@bprdifobutama.co.id

PT. BPR DIFOBUTAMA Kantor Cabang
Jl. Raya Tajur No. 79C Muara Sari, Bogor Selatan
No. Tlp : 0251 – 8248215
Email : Bogor@bprdifobutama.co.id

e. Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan secara lisan akan ditangani dan diselesaikan 3 (tiga) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 3 (tiga) hari kerja, maka BPR akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis
2. Pengaduan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotocopy KTP, dan dokumen pendukung lainnya dan penanganan akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh BPR dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Kondisi ini apabila PT. BPR DIFOBUTAMA memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini BPR akan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir

Alur Pengaduan Secara Lisan (By phone) & Tulisan (Email/Surat)



Keterangan :

1. Nasabah menyampaikan pengaduan melalui Tlp/Email/Surat/ bertemu dengan Costumer Service (bagi nasabah yang datang ke kantor)
2. Nasabah menceritakan kronologis pengaduan melalui Tlp/Email/Surat dan atau kepada Costumer Service dengan mengisi Form Pengaduan (bagi nasabah yang datang ke kantor)
3. Informasi yang telah didapati oleh Costumer Service, di eskalasi langsung ke bagian Manager Operational/Manager Bisnis/Kepala Kolektor sesuai dengan permasalahannya yang di informasikan oleh nasabah

4. Form pengaduan nasabah juga disampaikan ke Jajaran Direksi
 5. Informasi yang telah diterima oleh Manager/Kepala Divisi selanjutnya dilakukan tahap analisa
 6. Setelah adanya jawaban dari Manager/Kepala Divisi atas penyelesaian pengaduan, segera disampaikan ke Costumer service untuk selanjutnya ke informasikan kembali ke nasabah bersangkutan melalui Tlp.
 7. Lamanya penyelesaian pengaduan mengacu kepada point e diatas (Penanganan Pengaduan)
- f. Apabila PT. BPR DIFOBUTAMA telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau proses penyelesaian pengaduan nasabah telah melewati batas waktu sebagaimana disebutkan diatas, maka nasabah dapat melanjutkan upaya pengaduan melalui Mediasi
- g. Pengertian Mediasi
Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa agunan mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Dalam hal ini fungsi Mediasi dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- h. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa
1. Pengajuan penyelesaian sengketa melalui Mediasi dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah.
 2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya melalui Mediasi adalah sengketa yang memenuhi syarat sebagai berikut :
 - a. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada PT.BPR DIFOBUTAMA
 - b. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya
 - c. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan
 - d. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan PT. BPR DIFOBUTAMA kepada nasabah
 3. Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan penyelesaian sengketa dengan menyertakan dokumen berupa:
 - a. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan PT. BPR DIFOBUTAMA kepada nasabah
 - b. Fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku
 - c. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan dan
 - d. Fotokopi surat kuasa dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

- i. Kerahasiaan Data Nasabah
PT. BPR DIFOBUTAMA akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan terhadap pihak manapun, terkecuali :
1. Kepada pihak Otorisasi Jasa Keuangan
 2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan
 3. Diwajibkan oleh undang-undang dan atau
 4. Atas persetujuan nasabah yang bersangkutan
- j. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini dan atau lampirannya maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Depok
Pada Tanggal : 03 Desember 2018

PT. BPR.DIFOBUTAMA
Direksi,



Hamdani Usman
Direktur Utama
- Arsip



Filbert Soeryadi
Direktur

FORM KELUHAN PT. BPR DIFOBUTAMA			
Nama		No Rek.	
		No Tlp	
		Req Id :	
Keluhan :			
Tanggal :	Diproses	Diperiksa	Disetujui
Tanda Tangan :			
Nama / Jabatan :			