

PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BNI

Nasabah BNI yang memiliki keluhan berkaitan dengan Produk/Jasa dan atau Layanan BNI dapat menyampaikan pengaduannya secara lisan atau tertulis melalui media-media berikut:



Gambar 1. Media-Media Penyampaian Pengaduan

Apabila nasabah menyampaikan pengaduan secara lisan, maka petugas BNI akan menerima pengaduan tersebut dan memberikan solusi dalam kurun waktu maksimal 2 (dua) hari kerja, namun apabila penyelesaian pengaduan memerlukan waktu lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka petugas BNI akan mengarahkan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.



Gambar 2. Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan secara Lisan

Dalam pengajuan pengaduan secara tertulis, nasabah menyertakan beberapa dokumen sebagai berikut:

- a. Surat Pernyataan yang menjelaskan permasalahan yang dialami oleh nasabah (**bersifat wajib**).
- b. Fotokopi Identitas Diri dari nasabah/perwakilannya (**bersifat wajib**).
- c. Dokumen-dokumen pendukung seperti:
 1. Bukti setoran/penarikan/transfer atau aktivitas perbankan lain yang terkait dengan pengaduan yang dimaksud
 2. Fotokopi buku tabungan/rekening koran milik nasabah dan/atau perwakilannya
 3. Surat kuasa nasabah yang diwakilkan (bila bukan nasabah sendiri yang mengajukan pengaduan).
 4. Dokumen dari pihak berwenang (bila perwakilan nasabah adalah lembaga/badan hukum).
 5. Dokumen lain yang perlu.

BNI akan menyelesaikan pengaduan tertulis dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya karena kondisi tertentu. Dalam hal BNI memperpanjang waktu penyelesaian, maka BNI akan menginformasikan hal tersebut kepada nasabah.



Gambar 3. Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan secara Tertulis

Nasabah dapat melanjutkan proses penyelesaian pengaduannya melalui fasilitas mediasi Bank Indonesia atau fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa apabila nasabah merasa penyelesaian dari BNI masih kurang sesuai.