

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
NOMOR SOP: 007/BPR-SOP/VIII/2023**

I. KEBIJAKAN UMUM OPERASIONAL PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

1.1 PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang ditujukan untuk mendukung kesetaraan hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana termuat dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

1.2 TUJUAN

Sesuai dengan POJK Nomor : 18/POJK.0/2018 tentang Layanan Pengaduan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yaitu mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dengan melakukan penyelesaian Pengaduan. Dan bagi PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) untuk menghindari adanya potensi resiko reputasi karena pengaduan nasabah yang tidak di tindaklanjuti serta menghindari potensi menurunnya kepercayaan masyarakat karena tidak adanya kejelasan mengenai penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh nasabah.

1.3 DEFINISI

- a. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi perbankan.
- b. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.
- c. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kelalaian atau kesalahan Bank.
- d. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perBankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui Bank.
- e. Kantor Bank adalah kantor pusat dan kantor kas atau cabang (jika ada).
- f. Staff Pelayanan Pengaduan adalah staf yang bertugas untuk menerima dan melayani pengaduan nasabah baik yang diterima secara langsung ataupun melalui fasilitas pengaduan lainnya serta menyelesaikan setiap pengaduan nasabah, baik diselesaikan oleh staf itu sendiri atau diteruskan ke bagian yang terkait dengan pengaduan nasabah.
- g. Pengaduan lisan adalah pengaduan nasabah yang disampaikan melalui telepon atau disampaikan secara langsung kepada petugas di kantor PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA). Dan dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 2 x 24 jam (hari kerja).
- h. Pengaduan tertulis adalah pengaduan nasabah yang penyelesaiannya membutuhkan keterlibatan bagian terkait dan memerlukan waktu penyelesaian lebih dari 2 x 24 jam (hari kerja) dan disampaikan kepada petugas di kantor PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA), melalui media elektronik, surat kabar, maupun media lainnya.
- i. Dokumen Pendukung adalah dokumen yang mendasari transaksi keuangan, seperti bukti setoran atau bukti transfer, atau dokumen lainnya yang sah dan dapat dibuktikan kebenarannya.
- j. Laporan Bulanan adalah rangkuman data penyelesaian pengaduan nasabah baik lisan maupun tulisan yang dilakukan secara periodik setiap bulan yang dibuat oleh Staff Layanan Pengaduan dan/atau diketahui Manajer Operasional dan Direktur Operasional.

	<p>k. Laporan Triwulanan adalah rangkuman data penyelesaian pengaduan nasabah baik lisan maupun tulisan yang dilakukan secara periodik 3 (tiga) bulanan yang berakhir disetiap bulan Maret, Juni, September, Desember untuk dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK).</p>
	<p>l. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.</p>
	<p>m. Outbond Call adalah salah satu metode yang merupakan bagian dari pemulihan terhadap layanan pengaduan nasabah yang digunakan untuk memberikan respon atau tanggapan yang cepat atas pengaduan yang nasabah sampaikan dengan cara menghubungi nasabah pelapor guna menanggapi , mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.</p>
1.4	WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
	■ Staff Pelayanan Pengaduan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pengaduan nasabah yang datang ke kantor pusat maupun kantor kas/cabang PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA). 2. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah. 3. Memberikan tanggapan atau solusi atas keluhan dan pengaduan nasabah yang dapat langsung diselesaikan. 4. Meneruskan pengaduan nasabah sesuai permasalahannya kepada bagian yang terkait untuk ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh nasabah. 5. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke nasabah sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik. 6. Menerima informasi dari bagian yang terkait atas penyelesaian pengaduan nasabah yang sudah diselesaikan oleh bagian terkait tersebut. 7. Memastikan setiap penyelesaian atas pengaduan nasabah baik yang diselesaikan bagian terkait atas penyelesaian pengaduan nasabah sudah sesuai dengan service level agreement yang disepakati. 8. Memastikan bahwa setiap unsur dalam organisasi PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) peka dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. 9. Bila diperlukan, lakukan tindak lanjut kepada nasabah berkaitan dengan proses penyelesaian atas pengaduan nasabah 10. Membuat laporan-laporan pemantauan dan penyelesaian atas pengaduan nasabah untuk kepentingan internal (Direksi) dan eksternal (OJK) baik secara bulanan maupun triwulanan. 11. Menginformasikan status penyelesaian pengaduan nasabah setiap diminta oleh nasabah yang bersangkutan. 12. Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis kepada nasabah dengan disertai penjelasan dan alasan yang cukup. 13. Mengadministrasikan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah.
	■ Manajer Operasional
	<p>Menerima laporan pengaduan nasabah dari Staff Pelayanan Pengaduan untuk ditindaklanjuti proses selanjutnya yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan tanda tangan pada lembar formulir penerimaan pengaduan nasabah dan formulir penyelesaian pengaduan apabila telah selesai oleh Staff Pelayanan Pengaduan. 2. Memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah bila Staff Pelayanan Pengaduan tidak dapat menyelesaikan permasalahan atas pengaduan nasabah tersebut baik secara langsung kepada

nasabah, memberikan catatan solusi penyelesaian pengaduan kepada Staff Pelayanan Pengaduan untuk disampaikan kepada nasabah maupun pemberian tanggapan pengaduan via telepon, email atau media elektronik lainnya.

3. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke nasabah sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
4. Meneruskan pengaduan nasabah kepada Direksi atas permasalahan yang tidak dapat diselesaikan bagian/unit terkait.
5. Memastikan setiap dokumen pengaduan nasabah yang diterima, baik yang sudah terselesaikan maupun yang masih dalam proses penyelesaian teradministrasi dengan baik.
6. Menandatangani laporan atas pengaduan nasabah yang diterima baik secara lisan atau tulisan yang telah dibuat oleh Staff Pelayanan Pengaduan.
7. Memastikan setiap pengaduan nasabah yang telah diinput di Form Pengaduan Nasabah telah diselesaikan baik oleh Staff Pelayanan Pengaduan dan atau bagian terkait sesuai dengan level agreement penyelesaian pengaduan yang telah menjadi kesepakatan.
8. Melakukan kunjungan ke nasabah khususnya untuk pengaduan dengan jenis "hard complaint" sehubungan dengan penyelesaian pengaduan nasabah jika diperlukan.

■ **Bagian/Unit Kerja yang terkait**

1. Menerima pengaduan nasabah yang disampaikan lewat Staff Pelayanan Pengaduan.
2. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke nasabah sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
3. Memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah untuk disampaikan ke Staff Pelayanan Pengaduan untuk diinformasikan kepada nasabah sebagai bentuk penyelesaian permasalahan.
4. Menginformasikan kembali ke bagian Staff Pelayanan Pengaduan atas pengaduan nasabah yang sudah diselesaikan.
5. Melakukan koordinasi kerja dengan atasan langsung dan/atau Manajer Operasional sehubungan dengan pemberian tanggapan atas pengaduan dan penyelesaian pengaduan nasabah.

■ **Direksi**

1. Meminta penjelasan dari Staff Pelayanan Pengaduan dan/atau Manajer Operasional atau Bagian yang terkait mengenai kondisi pengaduan nasabah yang disampaikan ke PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).
2. Menerima pengaduan nasabah yang disampaikan oleh Staff Pelayanan Pengaduan dan/atau Manajer Operasional untuk pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan oleh Staff Pelayanan Pengaduan dan/atau Manajer Operasional atau Bagian/Unit Kerja Terkait.
3. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke nasabah sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
4. Menginformasikan kembali ke bagian Staff Pelayanan Pengaduan atas pengaduan nasabah yang sudah diselesaikan.
5. Melakukan koordinasi kerja dengan Manajer Operasional sehubungan dengan penyelesaian pengaduan nasabah.
6. Melakukan koordinasi kerja dengan Staff Pelayanan Pengaduan dan/atau Manajer Operasional dan/atau Bagian/Unit Kerja Terkait sehubungan dengan penyelesaian pengaduan nasabah.

1.5	PENERIMAAN PENGADUAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank wajib menerima setiap pengaduan yang dilakukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. 2. Pengaduan nasabah dapat dilakukan dalam bentuk : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan lisan Pengaduan nasabah yang bersifat lisan harus dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja dari saat nasabah menghubungi Staff Layanan Pengaduan PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA). b. Pengaduan tertulis Pengaduan nasabah yang bersifat tertulis maksimal harus dapat diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja hingga 40 (empat puluh) hari kerja dari saat Staff Layanan Pengaduan terima. 3. Dalam pengaduan tertulis nasabah wajib melampirkan dokumen sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Diri nasabah. b. Dokumen pendukung transaksi. 4. Bila pengaduan lisan tidak dapat diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja, maka pihak PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) wajib meneruskan jenis pengaduan menjadi pengaduan tertulis dan meminta kepada nasabah dokumen pendukung lainnya sehubungan proses investigasi . 5. Formulir Pengaduan Nasabah yang sudah diisi sudah merupakan bukti pengaduan
1.6	PENANGANAN PENGADUAN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pengaduan yang bersifat tertulis, PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) akan memberikan bukti tanda terima kepada nasabah berupa hasil print out form pengaduan nasabah, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomor Registrasi. ▪ Tanggal Penerimaan Pengaduan. ▪ Nama dan nomor telepon Nasabah. ▪ Deskripsi pengaduan. 2. Staff Pelayanan Pengaduan wajib memelihara data-data pengaduan nasabah, yaitu : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomor Registrasi. ▪ Tanggal Penerimaan Pengaduan. ▪ Nama dan nomor telepon nasabah. ▪ Deskripsi singkat pengaduan, beserta penyelesaian pengaduan nasabah. 3. Pengaduan nasabah harus diselesaikan maksimal dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal penerimaan pengaduan. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, jangka waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang 20 (dua puluh) hari kerja lagi sejak berakhirnya jangka waktu penyelesaian yang pertama. 4. Faktor yang dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian atas pengaduan nasabah adalah : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Masih dibutuhkan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank. ▪ Masih terdapat hal-hal diluar kendali Bank, karena adanya keterlibatan pihak ketiga. 5. Setiap proses perpanjangan waktu penyelesaian atas pengaduan nasabah harus mendapat persetujuan dari salah seorang Direksi PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) 6. Dalam hal permasalahan yang sedang ditangani oleh bagian/unit kerja terkait memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah, wajib mengirimkan surat persetujuan yang sudah ditandatangani oleh Direksi atas perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan nasabah ke Staff Pelayanan Pengaduan. 7. Dalam penyampaian penyelesaian atas pengaduan nasabah dari bagian/unit kerja terkait ke Staff Pelayanan Pengaduan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nomor registrasi pengaduan ▪ Nama nasabah ▪ Permasalahan dari pengaduan nasabah ▪ Hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup ▪ Nama staf dari bagian/unit kerja yang menyelesaikan permasalahan pengaduan nasabah. ▪ Tanggal penyelesaian pengaduan nasabah.

8.	Untuk pengaduan nasabah yang disampaikan melalui media masa maka Staff Pelayanan Pengaduan akan menerima informasi tersebut dari Manajer Operasional untuk segera ditanggapi atau diteruskan ke bagian/unit kerja terkait.
9.	Staff Pelayanan Pengaduan atau Manajer Operasional wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan, bagi pengaduan nasabah yang bersifat lisan.
10.	Staff Pelayanan Pengaduan wajib mencatat saldo mengendap untuk nasabah bermasalah di lembar penyelesaian pengaduan.
11.	Staff Pelayanan Pengaduan wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan, bagi pengaduan nasabah yang bersifat tertulis.
12.	<p>Penandatanganan Surat Hasil Penyelesaian Masalah dilakukan secara berjenjang :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Untuk nasabah bermasalah dengan saldo mengendap dibawah Rp 10.000.000,- Surat Hasil Penyelesaian Masalah cukup ditandatangani oleh Manajer Operasional. ■ Untuk nasabah bermasalah dengan saldo mengendap \geq Rp.10.000.000,- Surat Hasil Penyelesaian Masalah ditandatangani oleh salah seorang Direksi.
13.	<p>Tata cara penyelesaian atau kompensasi kepada nasabah berdasarkan kategori permasalahan nasabah :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ringan, dibuat permintaan maaf secara tertulis dan disampaikan kepada nasabah (diantar langsung oleh petugas Bank atau melalui pos/email/media elektronik lainnya). ▪ Sedang, dibuat permintaan maaf secara tertulis dan gift yang diberikan kepada nasabah (petugas Bank datang langsung ke nasabah). ▪ Berat, dibuat permintaan maaf secara tertulis, gift serta melakukan kunjungan ke tempat nasabah, serta maintenance hubungan dengan nasabah pasca kasus selama kurun waktu 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan memberikan kartu ucapan pada saat nasabah tersebut ulang tahun dan hari raya keagamaan.
1.7 PELAPORAN	
1.	Laporan mengenai penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah dibuat oleh Staff Pelayanan Pengaduan secara rutin tiap bulan untuk disampaikan ke Direksi. Sedangkan laporan triwulanan disampaikan ke Otoritas Jasa Keuangan Triwulan secara daring.
2.	<p>Batas waktu pelaporan bulanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Batas waktu akhir pelaporan bulanan adalah tanggal 11 (sebelas) setiap bulan. ■ Pelaporan dikategorikan terlambat bila penyampaiannya melebihi batas waktu akhir pelaporan.
3.	<p>Pelaporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah per bulan wajib disampaikan kepada :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Manajer Operasional. ■ Kepala Bagian/Manajer yang terkait dengan pengaduan nasabah (apabila ada). ■ Direksi
4.	<p>Pelaporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah secara triwulan wajib disampaikan kepada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Manajer Operasional (selaku penanggung jawab dari bagian Penanganan Pengaduan Nasabah); ■ Direksi dan Dewan Pengawas/Komisaris; ■ Otoritas Jasa Keuangan.
5.	<p>Batas waktu Pelaporan ke Otoritas Jasa Keuangan secara Online</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Batas waktu akhir pelaporan yang disampaikan Triwulan adalah tanggal 10 (sepuluh) di bulan berikutnya dan Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud. Misal: Pelaporan periode 1 Januari s/d 31 Maret, batas akhir pelaporannya adalah tanggal 10 April dan apabila tanggal 10 merupakan hari Libur maka batas akhir tanggal 11 April. b. Pelaporan dikategorikan terlambat bila penyampaiannya melebihi dari batas waktu akhir pelaporan. c. Penyampaian laporan yang terlambat diberi tenggang waktu untuk menyampaikan laporannya selama 1 (satu) bulan dari batas akhir waktu pelaporan.

	d. Bila pelaporan disampaikan melebihi dari batas tenggang waktu yang sudah ditentukan yaitu 1 bulan dari batas akhir pelaporan maka Bank dianggap tidak memberikan laporan.
	6. Pelaporan Penyelesaian Pengaduan Nasabah secara Online melalui Si Peduli Otoritas Jasa Keuangan
	7. Format pelaporan pengaduan nasabah ke Otoritas Jasa Keuangan mengikuti format dari Otoritas Jasa Keuangan.
1.8	LAIN-LAIN
	a. Untuk pengaduan nasabah yang dilakukan oleh perwakilan nasabah harus melampirkan surat kuasa dari nasabah yang bersangkutan, dan surat kuasa serta identitas penerima dan pemberi kuasa tersebut harus dilampirkan dalam formulir pengaduan nasabah.
	b. Biaya untuk pembelian gift kepada nasabah harus dengan persetujuan Direktur Utama.
	c. Pengaduan nasabah yang memiliki dampak signifikan terhadap Bank akan dibahas dalam Rapat Direksi dan Dewan Komisaris agar mendapatkan solusi yang komprehensif.
	d. Hal lain yang sehubungan dengan penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak diatur dalam kebijakan ini akan dibuat ketentuan yang terpisah oleh Direksi PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).

II. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

2.1. PENERIMAAN PENGADUAN NASABAH LISAN	
PELAKSANA	AKTIVITAS
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Terima pengaduan dari nasabah/perwakilan nasabah baik melalui telepon atau datang langsung ke kantor PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).
	2. Mendengarkan keluhan dan meminta penjelasan dari nasabah mengenai permasalahan yang sedang dihadapi sehubungan dengan layanan transaksi atau service di PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).
	3. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai Kebijakan Operasional Penanganan dan Pelaporan Pengaduan Nasabah dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
	4. Pastikan bahwa keluhan/pengaduan yang diterima termasuk dalam kelompok pengaduan tulisan.
	5. Input pengaduan nasabah kedalam Formulir Pengaduan Nasabah (Formulir Terlampir 1).
	6. Cetak formulir pengaduan nasabah.
	7. <ol style="list-style-type: none"> Minta nasabah untuk membaca hasil print out pengaduan nasabah. Jika tidak setuju, lakukan revisi sesuai keluhan/keinginan nasabah. Jika setuju, minta nasabah yang bersangkutan untuk menandatangani print out pengaduan nasabah.
	8. Bila yang datang melakukan pengaduan nasabah bukan nasabah sendiri maka minta kepada perwakilan nasabah berupa: <ul style="list-style-type: none"> ■ Surat kuasa dari nasabah ■ Identitas diri penerima surat kuasa
	9. Untuk pengaduan berupa tulisan maka minta nasabah melengkapi dokumen pengaduan nasabah yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> ■ Copy identitas diri nasabah. ■ Dokumen pendukung transaksi keuangan. ■ Formulir pengaduan nasabah (print out dari Formulir Pengaduan Nasabah)
	10. Fotocopy print out pengaduan nasabah.
	11. Serahkan copy print out pengaduan nasabah kepada nasabah yang bersangkutan.
	12. File print out pengaduan nasabah berdasarkan nomor registrasi dan tanggal pengaduan..

2.2. PENERIMAAN PENGADUAN NASABAH TULISAN	
PELAKSANA	AKTIVITAS
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Terima pengaduan dari nasabah/perwakilan nasabah baik melalui telepon atau datang langsung ke kantor PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).
	2. Mendengarkan keluhan dan meminta penjelasan dari nasabah mengenai permasalahan yang sedang dihadapi sehubungan dengan layanan transaksi atau service di PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA).
	3. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai Kebijakan Operasional Penanganan dan Pelaporan Pengaduan Nasabah dan Prosedur Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

PELAKSANA	AKTIVITAS
	4. Input pengaduan nasabah kedalam Formulir Pengaduan Nasabah.
	6. Cetak pengaduan nasabah.
	7. Minta nasabah untuk membaca hasil print out pengaduan nasabah : <ul style="list-style-type: none"> ■ Jika tidak setuju, lakukan revisi sesuai keluhan/keinginan nasabah. ■ Jika setuju, minta nasabah yang bersangkutan untuk menandatangani print out pengaduan nasabah.
	8. Bila yang datang melakukan pengaduan nasabah bukan nasabah sendiri maka minta kepada perwakilan nasabah berupa : <ul style="list-style-type: none"> ■ Surat kuasa dari nasabah ■ Identitas diri penerima surat kuasa
	10. Untuk pengaduan berupa tulisan maka minta nasabah melengkapi dokumen pengaduan nasabah yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> ■ Copy identitas diri nasabah. ■ Dokumen pendukung transaksi keuangan. ■ Formulir pengaduan nasabah (disediakan bank).
	11. Fotocopy print out pengaduan nasabah.
	12. Serahkan copy print out pengaduan nasabah kepada nasabah yang bersangkutan.
	13. File print out pengaduan nasabah berdasarkan nomor registrasi dan tanggal pengaduan.

2.3. PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH	
PELAKSANA	AKTIVITAS
	A. MERESPON KELUHAN NASABAH
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Untuk permasalahan yang dapat langsung diselesaikan, berikan penyelesaian atau solusi atas pengaduan nasabah tersebut secara langsung saat nasabah menghubungi.
	2. Untuk permasalahan yang dapat diselesaikan maksimal 2 x 24 jam (hari kerja) atas penyelesaian pengaduan nasabah berikut deskripsi penyelesaiannya yaitu: Permasalahan yang tidak dapat langsung diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja atau pada saat itu juga dan membutuhkan penanganan lebih lanjut maka Staff Pelayanan Pengaduan menyampaikan pengaduan tersebut kepada Manajer Operasional.
Manajer Operasional	3. Terima penerusan atas pengaduan nasabah dari Staff Pelayanan Pengaduan.
	4. Lakukan proses Outbond Call ke nasabah sebagai konfirmasi bahwa pengaduan telah diterima dan sedang dilakukan proses investigasi terhadap pengaduan nasabah, dan juga menginformasikan kepada nasabah mengenai lama waktu penyelesaian pengaduan tersebut.
	5. Mempelajari pengaduan nasabah yang diterima dan meneruskan pengaduan nasabah ke bagian/unit kerja yang terkait.
	6. Monitor setiap pengaduan nasabah yang sudah dikirim atau diteruskan ke masing-masing bagian/unit kerja.

	B. PROSES INVESTIGASI
Manajer Operasional	1. Menerima penerusan pengaduan nasabah dari Staff Pelayanan Pengaduan
	2. Investigasi setiap pengaduan nasabah dan lakukan penyelesaian atas pengaduan nasabah tersebut sesuai waktu yang telah disepakati.
	3. Bila jangka waktu penyelesaian hampir habis, sedangkan pengaduan nasabah belum dapat diselesaikan maka minta persetujuan dari Direksi untuk perpanjangan waktu penyelesaian dengan membuat telaahaan.
	4. Formulir pengaduan nasabah dan telaahan perpanjangan waktu penyelesaian diserahkan kepada Direksi untuk dimintakan persetujuan perpanjangan waktu penyelesaian.
	5. Bila jangka waktu penyelesaian hampir melebihi waktu ditentukan, lakukan Outbond Call ke Nasabah untuk menjelaskan adanya perpanjangan waktu dalam proses investigasi pengaduan
Direksi	6. Lakukan analisa atas permintaan perpanjangan waktu dalam menyelesaikan pengaduan nasabah. Apakah memang layak untuk diperpanjang waktu penyelesaiannya atau tidak perlu.
	7. Bila tidak diperlukan perpanjangan waktu maka minta staff bagian/unit kerja terkait untuk segera menyelesaikan sesuai target waktu penyelesaian.
	8. Bila diperlukan perpanjangan waktu maka berikan persetujuan (bubuhkan tandatangan) atas perpanjangan waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan pada telaahan perpanjangan waktu penyelesaian.
Staff Pelayanan Pengaduan/Manajer Operasional	9. Informasikan kepada nasabah bahwa penyelesaian pengaduan membutuhkan perpanjangan waktu
	10. Bila perpanjangan waktu disetujui, Manajer Operasional melakukan konfirmasi hal tersebut kepada Staff Pelayanan Pengaduan untuk menginformasikan ke nasabah.
Bagian/Unit kerja terkait	11. Lanjutkan melakukan proses penyelesaian pengaduan nasabah
	12. Bila telah mendapatkan penyelesaian atas pengaduan nasabah tersebut, segera input penyelesaian pengaduan nasabah tersebut pada form penyelesaian pengaduan nasabah (Format Terlampir 2).
Staff Pelayanan Pengaduan	13. Administrasikan semua dokumen pengaduan nasabah dan penyelesaiannya berdasarkan tanggal transaksi pengaduan dan tanggal penyelesaian.

	C. PENYELESAIAN AKHIR
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Terima penyelesaian atas pengaduan nasabah yang sudah ditindak lanjuti oleh unit kerja/bagian terkait.
	2. Lakukan analisa dan rekomendasi atas penyelesaian kasus nasabah dan menutup kasus pengaduan nasabah tersebut.
	3. Hubungi nasabah untuk menyampaikan penyelesaian atas pengaduan nasabah tersebut.
	4. Buat Surat Hasil Penyelesaian Masalah kepada nasabah mengenai penyelesaian atas pengaduan nasabah serta surat permintaan maaf (bila diperlukan).
	5. Serahkan Surat Hasil Penyelesaian Masalah serta surat permintaan maaf (bila ada) beserta dokumen pengaduan nasabah ke Pejabat yang berwenang untuk ditanda tangani.
	6. Penandatanganan Surat Hasil Penyelesaian Masalah dilakukan secara berjenjang : <ul style="list-style-type: none"> ■ Untuk nasabah bermasalah dengan saldo mengendap dibawah Rp.10.000.000,- Surat Hasil Penyelesaian Masalah cukup ditandatangani oleh Manajer Operasional.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Untuk nasabah bermasalah dengan saldo mengendap \geq Rp.10.000.000,- Surat Hasil Penyelesaian Masalah ditandatangani oleh Direksi.
	7. Bila surat sudah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang maka kirim surat tersebut ke nasabah yang bersangkutan, dan surat langsung dikirim ke alamat nasabah bersangkutan dengan menggunakan tanda terima kepada nasabah.
	8. Informasikan kepada Manajer Operasional bahwa pengaduan nasabah tersebut sudah terselesaikan.
	9. Administrasikan semua dokumen pengaduan nasabah beserta penyelesaiannya berdasarkan tanggal transaksi pengaduan nasabah dan nomor referensi.
	10. Ambil file formulir pengaduan nasabah, bubuhkan stempel "selesai" serta tanggal penyelesaian dan paraf kemudian melakukan filing atas semua proses pengaduan nasabah (mulai dari awal pengaduan sampai dengan pengaduan dianggap selesai).

2.4. STANDAR PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1.	Didalam proses transaksi Perbankan, pengaduan akan selalu timbul sepanjang petugas Bank tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap Nasabahnya. Penyelesaian pengaduan memberikan peluang untuk mengubah Nasabah yang tidak puas menjadi puas. Pengaduan Nasabah ini perlu diatasi, ditindak lanjuti dan diupayakan penyelesaiannya agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.
2.	<p>Dalam langkah ini, kecepatan dan ketepatan penyelesaian pengaduan Nasabah merupakan hal yang krusial, karena :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja. b. Dalam hal pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu 2 hari kerja, Bank wajib meminta Nasabah dan atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dan dilengkapi foto copy identitas pengadu. c. Pengaduan yang dilakukan secara tertulis wajib diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. d. Dalam hal terdapat dalam kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian sampai dengan paling lambat 20 hari kerja, yaitu apabila : <ul style="list-style-type: none"> ■ Kantor Bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut. ■ Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank. ■ Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali Bank, seperti adanya keterlibatan pihak diluar Bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan Nasabah. e. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada Nasabah dan atau perwakilan Nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

PENGADUAN LISAN

AKTIVITAS	STANDAR PELAYANAN
1. Apabila pengaduan diterima melalui sarana telepon/SMS maupun datang langsung.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Harus menyelesaikan pengaduan dalam waktu maksimal 2 hari kerja, dihitung sejak tanggal pencatatan pengaduan oleh Bank.
2. Menjelaskan kepada Nasabah atau perwakilan Nasabah mengenai kebijakan dan prosedur saat mengajukan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dijelaskan saat Nasabah menyampaikan pengaduan.
3. Mencatat pengaduan dengan menggunakan formulir pengaduan standar dan pada daftar pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Menyelesaikan pengaduan pada hari yang sama
4. Untuk pengaduan yang tidak terselesaikan pada hari yang sama, menyerahkan formulir pengaduan kepada Manajer Operasional	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 hari dalam penerimaan pengaduan

5.	Manajer Operasional menindaklanjuti status pengaduan tersebut.	■ 1 hari setelah penerimaan dan sampai pengaduan dipecahkan
6.	Bila penyelesaian permasalahan sudah ditemukan, Staff Pelayanan Pengaduan atau Manajer Operasional atau Bagian/unit kerja terkait menghubungi Nasabah melalui telepon (bila dianggap perlu mendatangi langsung Nasabah) dan kemudian memberikan hasil pada formulir penyelesaian pengaduan nasabah bahwa permasalahan telah terselesaikan.	■ 2 hari setelah pengaduan disampaikan
7.	Untuk pengaduan yang belum terselesaikan sampai dengan 2 hari kerja dan masih memerlukan waktu untuk penyelesaiannya, Staff Pelayanan Pengaduan melakukan konfirmasi kepada Nasabah bahwa pengaduan masih dalam proses penyelesaian.	■ 2 hari setelah pengaduan disampaikan. Pengaduan lisan ditingkatkan menjadi pengaduan tertulis dan meminta Nasabah atau perwakilan Nasabah melengkapi pengaduan dengan foto copy identitas pengadu.
8.	Mengarsipkan formulir pengaduan jika status sudah selesai	■ 1 hari setelah permasalahan dinyatakan dengan status selesai

PENGADUAN TULISAN (TERTULIS)	
AKTIVITAS	STANDAR PELAYANAN
1. Apabila pengaduan disampaikan oleh Nasabah melalui surat/email/media elektronik lainnya	■ Petugas harus menyelesaikan pengaduan dalam waktu maksimal 20 hari kerja yang dihitung sejak tanggal pencatatan pengaduan oleh Bank.
2. Petugas mencatat pengaduan pada formulir pengaduan dan pada daftar pengaduan dan dilengkapi dengan fotocopy identitas pengadu dan dokumen pendukung lainnya.	■ Pada hari yang sama, sejak surat diterima
3. Memverifikasi surat/email/media elektronik lainnya yang diterima.	■ Pada hari yang sama, sejak surat diterima
4. Mengirim surat tanda terima pengaduan ke pengadu.	■ Maksimal 1 hari setelah pengaduan tertulis diterima.
5. Untuk pengaduan yang tidak dapat diselesaikan, kirimkan formulir pengaduan kepada manajer operasional atau bagian/unit kerja terkait.	■ 1 hari setelah penerimaan surat pengaduan.
6. Manajer Operasional atau bagian/unit kerja terkait menyelesaikan pengaduan tersebut.	■ 1 hari setelah pengiriman pengaduan pada kewenangan yang lebih tinggi
7. Apabila Manajer Operasional atau bagian/unit kerja terkait tetap tidak bisa menyelesaikan permasalahan, maka formulir pengaduan diserahkan kepada Direksi untuk dilakukan pembahasan lebih lanjut	■ 1 hari formulir sudah harus diterima Direksi terkait semenjak Manajer Operasional atau bagian/unit kerja terkait menyatakan tidak dapat menyelesaikan permasalahan (surat/email/media elektronik lainnya)
8. Tanggapan pengaduan dikirim ke Nasabah.	■ Konsep jawaban telah ditandatangani Direksi dan pada hari yang sama dikirimkan secara tertulis ke Nasabah atau perwakilan Nasabah.
9. Memberikan hasil pada formulir penyelesaian pengaduan nasabah bahwa permasalahan sudah dinyatakan selesai	■ Pada hari yang sama setelah jawaban dikirim ke Nasabah. Bila penyelesaian pengaduan tidak dapat diselesaikan, penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang maksimal 20 hari kerja lagi dengan sebelumnya mengirim pemberitahuan ke Nasabah.
10. Mengarsip formulir pengaduan dan formulir penyelesaian pengaduan nasabah yang sudah selesai	■ Maksimal 1 hari setelah diberikan status selesai

III. UNIT DAN FUNGSI PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

3.1. LATAR BELAKANG

Unit dan fungsi penyelesaian pengaduan nasabah bertanggungjawab penuh untuk menangani Penerimaan Pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan. Fungsi utama adalah :

1. Memastikan bahwa penyelesaian pengaduan dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Memastikan bahwa semua keluhan dan masukan dari nasabah PT. BPR BANK SAMARINDA (PERSERODA) dapat ditangani dengan baik, sehingga dapat melakukan perbaikan atas setiap pengaduan dari nasabah.

3.2. SUSUNAN ANGGOTA

Susunan anggota Unit dan Fungsi Penyelesaian Pengaduan Nasabah adalah sebagai berikut :

Penanggung Jawab	:	Direktur Utama
Koordinator Unit	:	Direktur
Koordinator Pelaksana Harian	:	Manajer Operasional
Pelaksana Harian	:	Staff Pelayanan Pengaduan (Bagian HRD)

3.3. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Tugas dan Tanggung Jawab Unit dan Fungsi Penyelesaian Pengaduan Nasabah adalah sebagai berikut:

- a. membuat rencana penyelesaian permasalahan disertai jangka waktu (*time frame*) pelaksanaan setiap langkah yang akan dilakukan;
- b. menerima dan mengidentifikasi seluruh Nasabah yang melapor;
- c. melakukan penelitian serta penilaian dokumen-dokumen yang terkait dengan penyelesaian pengaduan Nasabah;
- d. menangani penyelesaian dana Nasabah berdasarkan hasil indentifikasi data Nasabah.
- e. Melakukan semua proses Penerimaan Pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan pemantauan penanganan dan penyelesaian Pengaduan; dan menyampaikan laporan ke Otoritas Jasa Keuangan atau pihak terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IV. FORMULIR PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

- 4.1. Formulir Pengaduan Nasabah (Lampiran 1)
- 4.2. Formulir Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lampiran 2)

V. PELAPORAN PENGADUAN NASABAH

5.1. LAPORAN MINGGUAN	
PELAKSANA	AKTIVITAS
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Buat laporan progress hasil investigasi untuk pengaduan yang terkait dengan perbaikan, kasus fraud atau media massa
	2. Print laporan progress hasil investigasi tersebut secara mingguan
	3. Serahkan laporan progress hasil investigasi tersebut ke Manajer Operasional
Manajer Operasional	4. Periksa laporan progress hasil investigasi mingguan
	5. Laporkan progress hasil investigasi mingguan kepada Direksi.
Staff Pelayanan Pengaduan	6. Lakukan filing laporan progress hasil investigasi mingguan
5.2. LAPORAN BULANAN	
PELAKSANA	AKTIVITAS
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Setiap akhir bulan, cetak Laporan Rekapitulasi Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah baik secara lisan atau tulisan.
	2. Bubuhkan tanda tangan pada Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah
	3. Serahkan Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang sudah ditanda tangani tersebut ke Manajer Operasional untuk di setujui
Manajer Operasional	4. Teliti Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Bubuhkan tandatangan pada print out laporan tersebut, sebagai bukti telah diperiksa dan disetujui
	5. Serahkan Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang telah disetujui kepada Direksi
Staff Pelayanan Pengaduan	6. File copy Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah berdasarkan tanggal pelaporan
Direksi	7. <ul style="list-style-type: none"> ■ Cocokkan dengan seluruh data laporan yang diterima dan jika tidak cocok, kembalikan kepada Manajer Operasional untuk dilakukan koreksi ■ Jika benar, bubuhkan tandatangan pada Laporan tersebut sebagai bukti disetujui., dan serahkan kembali kepada Manajer Operasional
Staff Pelayanan Pengaduan	8. Arsipkan laporan yang sudah disetujui oleh Direksi.
5.3. LAPORAN 3 BULANAN	
PELAKSANA	AKTIVITAS
Staff Pelayanan Pengaduan	1. Secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali, buat rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan (format laporan sesuai dengan ketentuan OJK)
	2. Cetak rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan. bubuhkan paraf
	3. Serahkan rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan kepada Manajer Operasional untuk diperiksa kembali.
Manajer Operasional	4. <ul style="list-style-type: none"> ■ Teliti data pada rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan ■ Jika tidak sesuai, kembalikan kepada Staff Pelayanan Pengaduan untuk dilakukan koreksi

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jika sesuai, bubuhkan tandatangan pada rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan dan serahkan kembali kepada Staff Pelayanan Pengaduan.
Staff Pelayanan Pengaduan	5. Kirim rekap gabungan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah triwulanan tersebut secara online ke Otoritas Jasa Keuangan
	6. Arsipkan laporan 3 bulanan tersebut

VII. PENUTUP


1. Standar Operasional Prosedur ini efektif berlaku mulai tanggal 24 Agustus 2023.
2. Segala ketentuan yang belum diatur dalam Kebijakan dan Prosedur ini, akan dilakukan revisi atau diatur dalam Surat Keputusan Direksi.

Ditetapkan di : Samarinda
Tanggal : 28 Agustus 2023

PT. BPR Bank Samarinda (Perseroda)



Tony Noviandi, SE
Direktur Utama

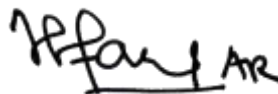


Heru Baskoro, SE. MM
Direktur

Mengetahui, Dewan Komisaris



Dr. H. Ali Fitri Noor. MM
Komisaris Utama



Siti Faujiah, SE
Anggota Komisaris

Lampiran 1. Formulir Pengaduan Nasabah



FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN NASABAH

No. Registrasi Kantor : _____ No Telp/Hp : _____

Data Pengaduan:

Tanggal dan Jam Pengaduan : _____ Jam : _____

Cara Pengaduan : Telepon Surat Email Datang Langsung

Status Pengaduan : Baru Pengulangan

Kategori Nasabah : Nasabah Perorangan Korporasi

Waktu Penyelesaian dan Jenis Pengaduan : 3 Hari Kerja (*Low*)*

Buku Tabungan/Bilyet Hilang Lain-lain _____

14 Hari Kerja (*Medium*)**

Saldo Rek Tidak Sesuai Lain-lain _____

20 Hari Kerja (*High****)

Fraud Klaim Asuransi Lelang Jaminan Pelunasan Kredit

Lain-lain _____

Data Nasabah/Pelapor:

Nama Nasabah : _____

Nama Nasabah/Pelapor : _____

Surat Kuasa : Ada Tidak

(diisi nama perwakilan jika perwakilan nasabah/diisi nama nasabah jika nasabah sendiri yang melapor)

No Identitas (KTP) : _____

Alamat dan No. Telp/HP : _____ Telp/HP : _____

Contact Person & No. Telp/HP : _____ Telp/HP : _____

Data Nasabah/Pelapor : No. CIF : _____

No. Rekening : _____

Rek Kantor : Pusat Kantor Kas _____

Data Transaksi : Tanggal transaksi : _____

(Jika Pengaduan terkait Nominal transaksi : _____

finansial) Nominal Komplain : _____

Lokasi transaksi : _____

Data yang dilampirkan : Slip Setoran Bukti Transfer

Lainnya _____

Uraian Singkat Pengaduan : _____

PETUGAS BANK YANG MENERIMA PENGADUAN

Nama : _____

Jabatan/Unit Kerja : _____

Tanggal : _____

Petugas Penerima Pengaduan,

Diketahui Manajer Operasional,

Nasabah/Pelapor,

(_____)

(_____)

(_____)

* Kategori Ringan/Low → pengaduan yang penyelesaiannya tidak melibatkan pihak lain (vendor/mitra Bank/ Bank lainnya), dan tidak berdampak kepada kegiatan Finansial/Keselamatan serta dapat diselesaikan sendiri oleh internal Bank

** Kategori sedang/Medium → pengaduan yang penyelesaiannya melibatkan pihak lain untuk investigasi masalah (vendor/mitra Bank/ Bank lainnya), dan berpotensi adanya kerugian Finansial pada nasabah maupun pihak Bank akan tetapi tidak memerlukan perhatian untuk media penyelesaiannya

*** Kategori High/Tinggi → pengaduan yang penyelesaiannya melibatkan pihak lain untuk investigasi masalah (vendor/mitra Bank/ Bank lainnya), dan berpotensi adanya kerugian Finansial pada nasabah maupun pihak Bank (finansial/reputasi Bank) serta jika diperlukan melibatkan pihak lain untuk media penyelesaian pengaduan nasabah (Pengacara, Kepolisian dan lain-lain)

Paraf  4/6

Lampiran 2. Formulir Penyelesaian Pengaduan Nasabah



FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

DATA PENGADUAN

NO REGISTER PENGADUAN : _____

IDENTITAS NASABAH : _____

NAMA : _____

NO REKENING : _____

REKENING KANTOR : Pusat Kantor Kas _____

INFORMASI ADUAN

URAIAN

NOMINAL KOMPLAIN : Rp _____

INFORMASI PENYELESAIAN

TINDAK LANJUT PENYELESAIAN OLEH : Staff Pelayanan Pengehuan/Manager Operasional/Bagians/Unit Tertentu/Direksi (Pilih Salah Satu) EKSTERNAL (Delo/kuar) _____

URAIAN TINDAK LANJUT PENYELESAIAN

Nama Pihak yang Menyelesaikan: _____ Ditampilkan ke nasabah: Langsung/Staff Layanan Pengehuan (Pilih Salah Satu)

Uraian Penjelasan:

HASIL : SELESAI/TIDAK (Coret Salah Satu) TANGGAL : _____

STAFF LAYANAN PENGADUAN

DIKETAHUI
MANAJER OPERASIONAL

PIHAK YANG MENYELESAIKAN

(_____)

(_____)

(_____)

Paraf  4/6

Lampiran 3. Contoh Laporan Progress Pengaduan Nasabah

A. Laporan Mingguan

No	Keterangan Aduan	Progress	Kategori Status Penyelesaian <20 HK atau 20 - ≤ 40 HK atau > 40 HK	Hasil
1				
2				
3				
dst				

B. Laporan Bulanan

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari Kerja (a)	20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja (b)	> 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan (c)
1.	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan			
	a. telah diselesaikan			
	b. sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			