

Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

PT Bank BTPN Tbk berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

www.btpn.com

Pengertian Pengaduan

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

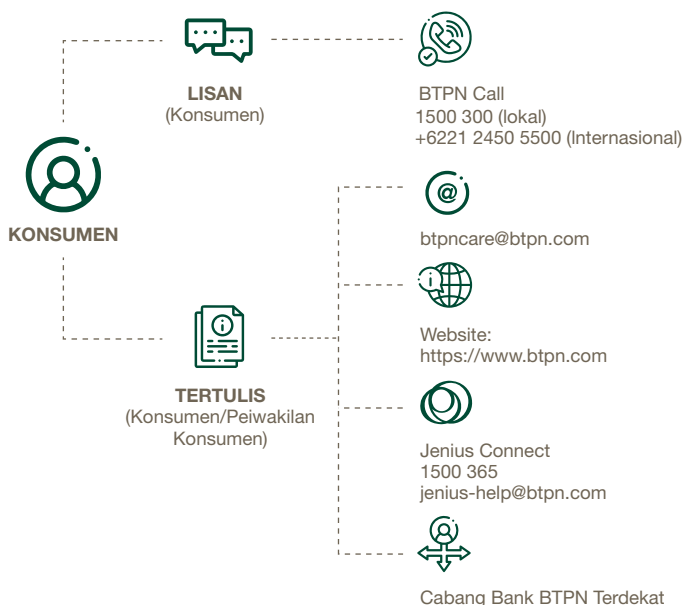
Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan ^{*)})

1. Konsumen yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Bank BTPN
2. Perwakilan Konsumen yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

*) Untuk pengajuan Pengaduan melalui perwakilan harus mengikuti ketentuan yang berlaku.

**) Layanan atas Pengaduan Konsumen tidak dikenakan biaya apapun

Tata cara penyampaian Pengaduan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen

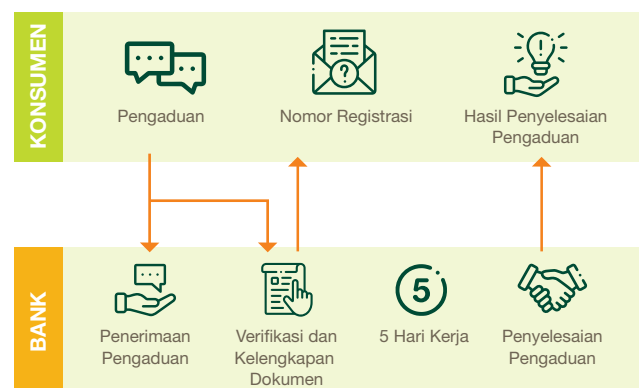


Tata cara penyampaian dan proses penyelesaian Pengaduan

1. Penyampaian Pengaduan secara lisan

- Bank BTPN akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama **5 (lima) hari kerja** sejak Pengaduan diterima Bank BTPN.
- Jika Bank BTPN membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan maka Bank BTPN akan meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- Bank BTPN akan melakukan verifikasi pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Bank BTPN akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

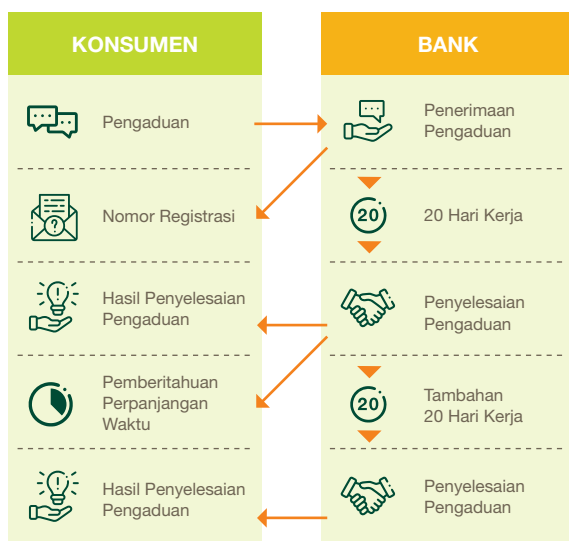
Alur penyampaian Pengaduan secara lisan



2. Penyampaian Pengaduan secara tertulis

- Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan paling lambat **20 (dua puluh) hari kerja** sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima oleh Bank BTPN, apabila terdapat kondisi tertentu maka penyelesaian dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya.
- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu dapat dilakukan Bank BTPN dikarenakan
 - a. Penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut pihak lain.
 - b. Tindak lanjut yang dilakukan oleh Pihak Lain tersebut mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan.
- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan dalam kondisi tertentu akan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

Alur penyampaian Pengaduan secara tertulis



Dokumen pendukung yang perlu disiapkan oleh Konsumen

- Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Surat kuasa khusus, Surat kuasa khusus disampaikan dari Konsumen yang mewakilkan proses pengaduan kepada Perwakilan Konsumen (dokumen tambahan untuk perwakilan konsumen).
- Jenis dan tanggal transaksi keuangan, dan permasalahan yang diadukan.

Bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan, berupa:

- Nomor registrasi Pengaduan.
- Tanggal penerimaan Pengaduan.
- Nomor telepon fungsi atau unit layanan pengaduan yang dapat dihubungi Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Bank dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank BTPN.

Mekanisme penyampaian sengketa pada sektor Keuangan

- Apabila Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak tanggapan pengaduan dari Bank BTPN, maka Bank BTPN wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif.
- Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Saluran pengaduan konsumen:

-  **BTPN Call 1500 300 atau +62212450 5500 (Internasional)**
-  **Website: <https://www.btpn.com>**
-  **btpncare@btpn.com**
-  **Jenius Connect 1500 365 / jenius-help@btpn.com**
-  **Cabang Bank BTPN terdekat**