

# 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.

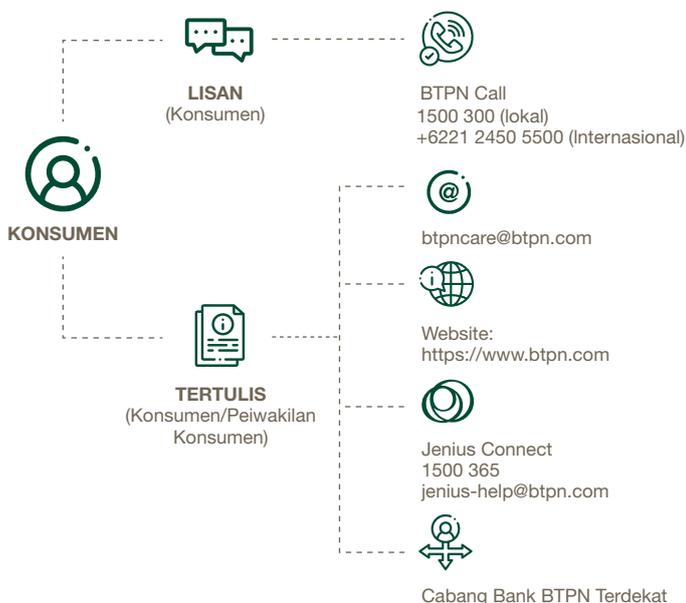
### Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan <sup>\*)</sup>)

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

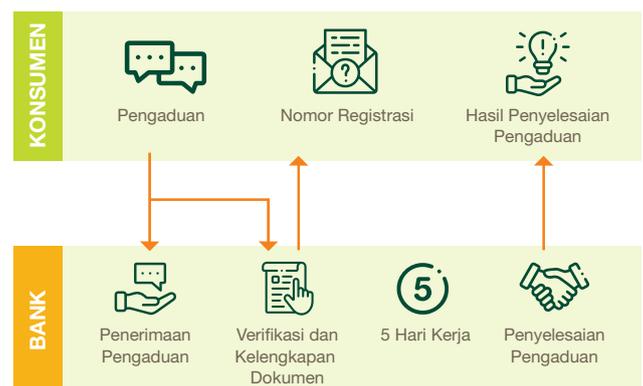


## Tata cara penyampaian dan proses penyelesaian Pengaduan

### 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](mailto:btpncare@btpn.com)**
-  **Jenius Connect 1500 365 / [jenius-help@btpn.com](mailto:jenius-help@btpn.com)**
-  **Cabang Bank BTPN terdekat**