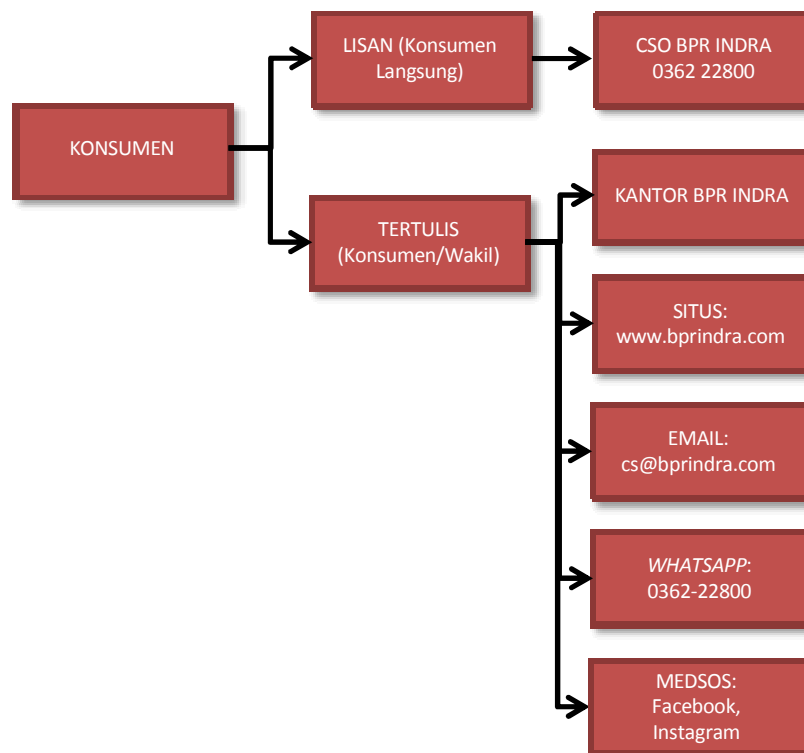


## INFORMASI TATA CARA PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

PT. BPR Indra Candra (“BPR Indra”) terus mengembangkan layanannya untuk mencapai yang terbaik dalam berinteraksi dan bersinergi dengan seluruh konsumen selaras dengan tujuan untuk memberikan hidup yang lebih bermakna. Dalam berinteraksi dengan seluruh konsumen, dimungkinkan terjadi perbedaan pemahaman yang diungkapkan sebagai ketidakpuasan, dan untuk itu sebagai institusi yang memiliki kepedulian kepada konsumen, BPR Indra telah menyediakan saluran penyampaian pengaduan konsumen dan penanganannya. Penanganan pengaduan konsumen merupakan layanan yang diberikan oleh BPR Indra kepada seluruh konsumennya, yang didalamnya termasuk penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi/fasilitasi perbankan, adalah sebagai bentuk kepedulian BPR Indra dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa keuangan no. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa keuangan no. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan no. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Setiap pengguna jasa BPR Indra yang telah menjadi nasabah BPR Indra/memiliki rekening ataupun pengguna jasa BPR Indra yang tidak memiliki rekening namun melakukan transaksi keuangan melalui BPR Indra, dapat mengajukan pengaduan.

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada BPR Indra melalui beberapa cara yang telah disediakan, antara lain melalui telepon ke *Customer Service Officer* (CSO) BPR Indra, berkunjung ke jaringan kantor operasional BPR Indra, mengisi formulir pengaduan pada situs resmi BPR Indra ([bprindra.com/pertanyaan-kritik-saran/](http://bprindra.com/pertanyaan-kritik-saran/)), melalui *Whatsapp* ke nomor 0362-22800, atau melalui surel yang ditujukan ke [cs@bprindra.com](mailto:cs@bprindra.com), dengan tata cara yang diatur sebagai berikut:



Konsumen sesuai kriteria di atas dapat mengajukan pengaduan secara lisan atau tertulis (sesuai ketentuan) melalui:

1. CSO BPR Indra di nomor 0362 22800 (jam kerja). Hanya konsumen langsung yang dapat menggunakan layanan ini (tidak dapat diwakili oleh orang/pihak lain).

2. Jaringan kantor operasional BPR Indra terdekat di hari kerja. Nomor telepon dan alamat kantor BPR Indra juga dapat dilihat pada situs BPR Indra ([bprindra.com/lokasi](http://bprindra.com/lokasi)). Konsumen dapat datang langsung untuk menyampaikan pengaduan atau dapat diwakili dengan surat kuasa, salinan identitas beserta pengaduan tertulis.
3. Situs resmi BPR Indra dengan alamat [bprindra.com/pertanyaan-kritik-saran/](http://bprindra.com/pertanyaan-kritik-saran/) dengan mengisi form yang telah disediakan
4. Pengajuan pengaduan melalui email dapat ditujukan ke [cs@bprindra.com](mailto:cs@bprindra.com), *Whatsapp* di nomor 0362-22800, dan media sosial resmi BPR Indra

Pengaduan secara lisan dari konsumen akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja oleh BPR Indra. Dalam hal pengaduan yang diajukan konsumen memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka petugas BPR Indra akan menyampaikan kepada konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Pengajuan pengaduan secara tertulis, harus dilengkapi dokumen pendukung sebagai berikut:

1. Salinan kartu identitas pemilik rekening
2. Salinan transaksi keuangan terkait permasalahan
3. Salinan dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait dengan permasalahan yang diajukan
4. Surat Kuasa dari konsumen yang diwakili (sebagai dokumen tambahan untuk pengaduan yang disampaikan melalui perwakilan konsumen)

Pengaduan tertulis yang diajukan, akan diselesaikan oleh BPR Indra dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila BPR Indra akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka BPR Indra akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada konsumen. Agar pengaduan konsumen dapat segera diselesaikan oleh BPR Indra, maka konsumen perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tentukan inti permasalahan yang akan diajukan.
2. Siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diajukan.
3. Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang konsumen miliki dan sampaikan kepada BPR Indra salinan/copy dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis.
4. Catat nomor registrasi yang diberikan oleh BPR Indra kepada konsumen dan gunakan nomor registrasi tersebut untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan konsumen.
5. Simpan dokumen surat-menyurat dengan BPR Indra, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan kepada konsumen. Dalam hal konsumen belum menyepakati hasil penyelesaian yang disampaikan BPR Indra, maka konsumen dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitas penyelesaian pengaduan yang telah disediakan oleh Otoritas Jasa keuangan (OJK).

BPR Indra akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan kepada BPR Indra terhadap pihak manapun, kecuali:

1. Kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan
2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan
3. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan
4. Atas persetujuan nasabah yang bersangkutan

Konsumen yang telah menyampaikan pengaduannya melalui CSO/kantor/email ke [cs@bprindra.com](mailto:cs@bprindra.com) dapat memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduannya melalui CSO dan/atau kantor operasional BPR Indra terdekat. Untuk mempermudah layanan pemantauan, diharapkan konsumen yang ingin mengetahui informasi penanganan pengaduannya telah menyiapkan nomor registrasi pengaduan yang pernah diberikan pada saat pengajuan pengaduan. BPR Indra berkomitmen memastikan pengaduan yang disampaikan ditindak lanjuti dengan sebaik-baiknya sesuai ketentuan yang berlaku. BPR Indra berhak memastikan adanya itikad baik konsumen dalam upaya penyelesaian pengaduan yang disampaikan.