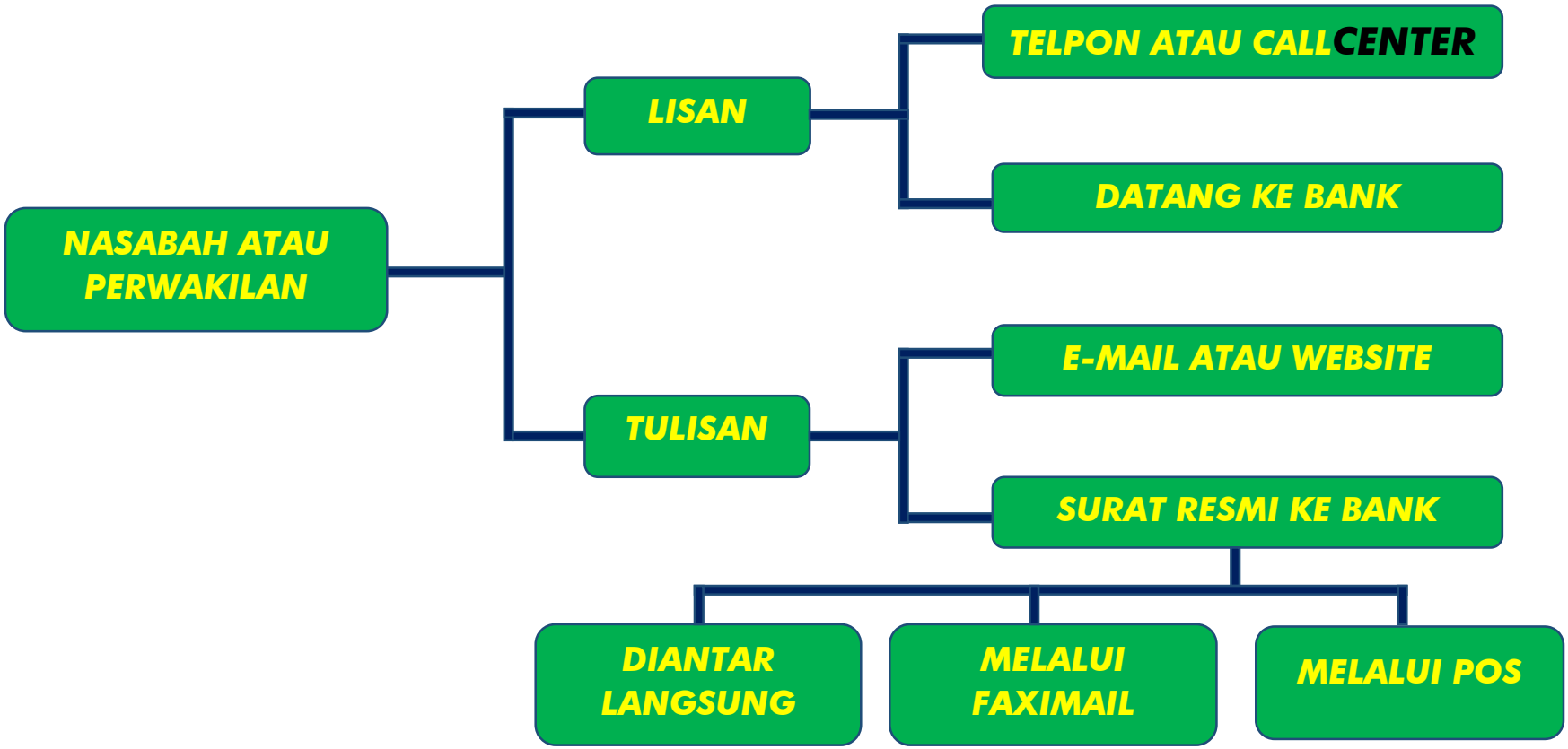
PT. BPR. Wahyu Nirmala

1. MEKANISME PENGADUAN NASABAH



A. DOKUMEN :

1. BuktiSetoranatauPenarikan
2. Bukti transfer
3. Rekening Koran
4. Dokumenterkaitlainnya
5. Foto copy Nasabah / Perwakilan
6. Surat KuasadariNasabah yang diwakilkan
7. DukumendariPihak yang berwenang

B. KETERANGAN :

1. DokumenTambahanuntukperwakilan.
2. Dokumen tambahan jika perwakilan nasabah adalah Lembaga atau Badan hokum.

PT. BPR. Wahyu Nirmala

2. SKEMA ALUR LAYANAN PENGADUAN NASABAH SECARA TERTULIS

1. Nasabah dating kekantor PT. BPR. Wahyu Nirmala dengan membawa bukti Identitas dan dokumen pendukung yang diperlukan.

2. Petugas Kantor PT. BPR. Wahyu Nirmala menerima informasi Pengaduan Nasabah dan meminta nasabah mengisi formulir informasi keluhannya pada lembar pengaduan nasabah.

3. Petugas Kantor PT. BPR. Wahyu Nirmala memberikan Salinan lembar pengaduan nasabah yang telah diregistrasi dan diberikan nomor Registrasi Pengaduan, tanggal, nomor telepon dan dokumen lainnya terkait dengan pengaduan nasabah.

4. Petugas Kantor PT. BPR. Wahyu Nirmala melakukan verifikasi, Identifikasi terhadap bukti Identitas dan kelengkapan dokumen pendukung yang dibutuhkan.

5. Petugas/Pejabat Kantor PT. BPR. Wahyu Nirmala menanggapi keluhan nasabah dan memberikan solusi untuk penyelesaiannya.

6. Waktu penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap dengan dokumen pendukung yang dibutuhkan.

7. Jika nasabah setuju dengan penyelesaian dari petugas / Pejabat Kantor PT. BPR. Wahyu Nirmala maka nasabah akan menerima informasi terkait dengan penyelesaian dengan pengaduan nasabah melalui SMS, WA, atau tertulis Kepada nasabah yang bersangkutan.

8. Dalam hal terdapat kondisi tertentu maka PT. BPR Wahyu Nirmala dapat memperpanajng jangka waktu penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah.