

FORMULIR PENGADUAN NASABAH

Nomor : Tasikmalaya,

Lampiran : Kepada Yth,
PT. BPR CIPATUJAH JABAR (Perseroda)
.....
dl -

TEMPAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Nasabah : Rek. No. :

Alamat :
..... TLP

Hendak mengajukan pengaduan sebagai berikut:

Permasalahan *) :

.....

.....

Demikian penjelasan saya. Mohon agar pengaduan saya dapat segera ditindak lanjuti oleh PT. BPR CIPATUJAH JABAR.

Yang menerima pengaduan,

(nama lengkap)

.....

Petugas bank

Yang membuat,

(nama lengkap)

.....

Nasabah

Diketahui :

(nama lengkap)

.....

Kepala Divisi/Pimpinan

(nama lengkap)

.....

Kepala Bagian

* (Mohon alasan pengaduan untuk di jelaskan, apabila baris penjelasan tidak cukup dapat menggunakan kertas lain yang dilampirkan dalam formulir pengaduan ini)

Penyelesaian Pengaduan Nasabah :

Nomor :

.....

.....

.....

Pihak nasabah,

(nama lengkap)

.....

Tasikmalaya,

Pihak bank,

(nama lengkap)

.....

Pedoman pengisian form pengaduan nasabah

1. Petugas bank (CS) bertanggungjawab atas ketersediaan form pengaduan nasabah di tempat kerja;
2. Formulir pengaduan nasabah diisi oleh nasabah (ditulis tangan);
3. Nomor, diisi oleh petugas bank (registrasi nomor pencatatan di bank) dicatat pada buku registrasi pengaduan nasabah;
4. Lampiran, diisi sesuai dengan berkas pendukung atas pengaduan nasabah;
5. Tanggal, diisi sesuai dengan pada saat pengisian form;
6. Ditujukan, diisi disesuaikan dengan tempat dimana terjadi kejadian pengaduan;
7. Nama nasabah, diisi nama jelas sesuai bukti identitas;
8. Rekening No., diisi nomor rekening pinjaman atau simpanan;
9. Alamat, diisi dengan alamat lengkap dan jelas sesuai dengan bukti identitas;
10. Telpon, diisi dengan nomor HP/telpon;
11. Permasalahan, diisi secara jelas dan rinci sesuai dengan permasalahan yang dihadapi;
12. Tandatangani nasabah, ditandatangani oleh nasabah yang bersangkutan dan nama lengkap;
13. Dalam hal nasabah menguasai, harus dilengkapi dengan surat kuasa yang dianggap sah oleh bank dan dilengkapi bukti-bukti pendukung;
14. Tandatangani Petugas bank, ditandatangani oleh petugas Customer Service (CS) dan nama lengkap;
15. Tandatangani Kepala Bagian dan Pimpinan Unit Kerja untuk diketahui;
16. Penyelesaian pengaduan nasabah, diisi oleh petugas bank secara jelas dan rinci sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah, rincian solusi penyelesaian atas permasalahan yang dihadapi nasabah sehingga dapat diterima oleh nasabah, selanjutnya ditandatangani oleh petugas bank yang membuat dan diketahui pejabat bank serta dibubuhi tanggal penyelesaian;
17. Dalam hal pengaduan nasabah tidak dapat diselesaikan di unit kerja/kantor cabang, kepala unit kerja/pimpinan cabang harus segera menyampaikan maksimal (H+1) pengaduan nasabah dimaksud ke kantor pusat untuk segera ditindaklanjuti.
18. Setiap pengaduan nasabah wajib dilaporkan ke kantor pusat, maksimal H +2 setelah pengaduan nasabah dilengkapi dengan bukti-bukti pendukung yang diharuskan.
19. Penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah berpedoman pada ketentuan yang berlaku Keputusan Direksi Nomr 48/KEP-DIR/CiJ/X/2017 tanggal 02 Oktober 2017 tentang Kebijakan Manajemen Umum Dan Customer Service.