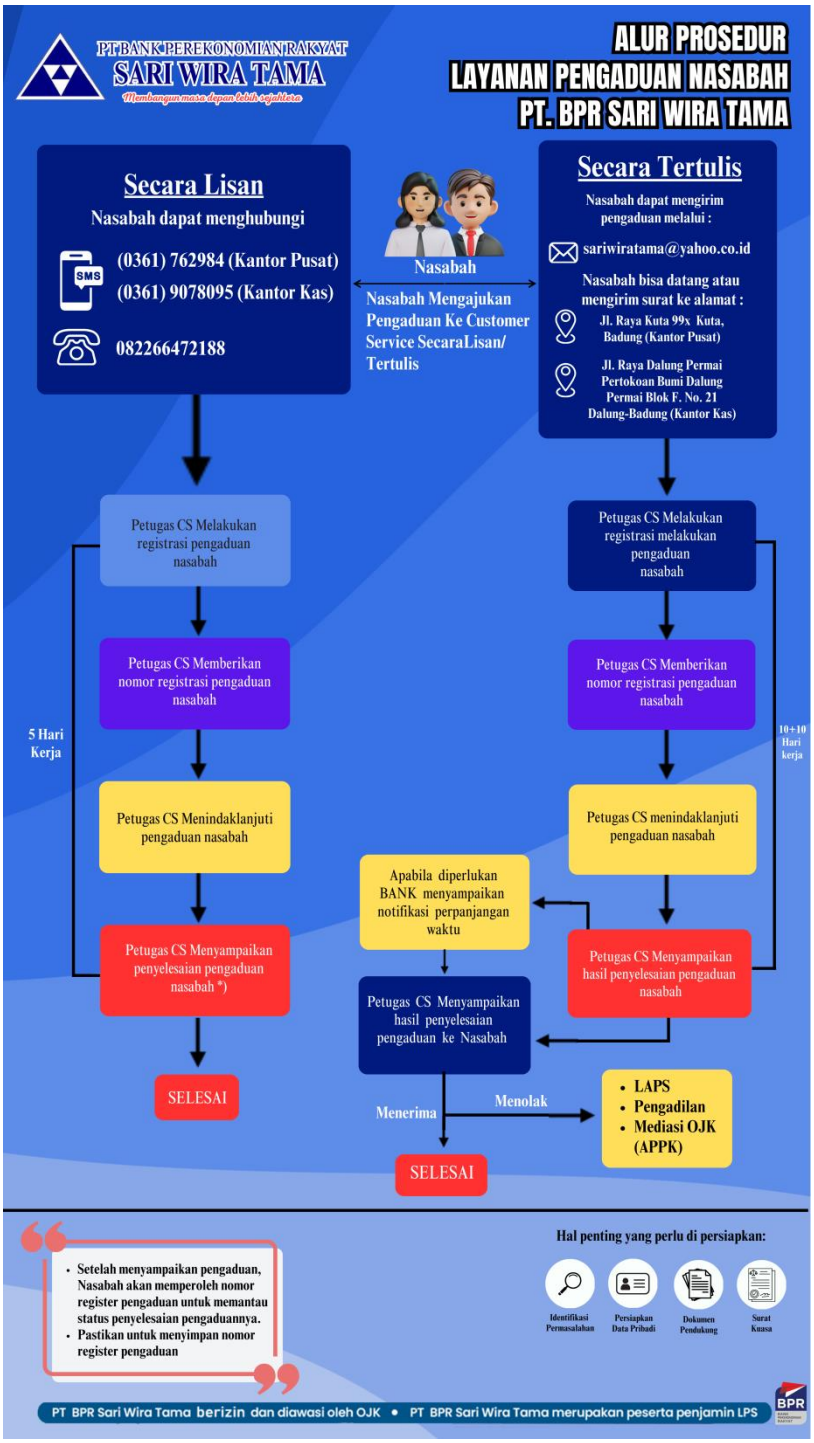
INFORMASI TATA CARA PENERIMAAN, PENANGANAN, DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada BPR Sari Wira Tama secara lisan atau tertulis antara lain melalui telepon ke Customer Service Officer (CSO) BPR Sari Wira Tama, berkunjung ke jaringan kantor operasional BPR Sari Wira Tama, mengisi formulir pengaduan pada website/email resmi BPR Sari Wira Tama, melalui Whatsapp,dengan tata cara yang diatur sebagai berikut:



Nasabah sesuai kriteria di atas dapat mengajukan pengaduan secara lisan maupun tertulis (sesuai ketentuan) melalui:

Pengaduan lisan :

1. Menghubungi CS BPR Sari Wira Tama Kantor Pusat di nomor Telp. 0361.762984 dan Kantor Kas 0361.9078095 (jam kerja). Hanya nasabah langsung yang dapat menggunakan layanan ini (tidak dapat diwakili oleh orang/pihak lain).
2. SMS atau Whatshapp 082266472188
3. Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 5 (dua) hari kerja oleh BPR Sari Wira Tama. Dalam hal pengaduan yang diajukan nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka BPR Sari Wira Tama akan menyampaikan kepada nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Pengaduan Tertulis :

1. Melalui Jaringan kantor operasional BPR Sari Wira Tama di hari kerja. Alamat kantor BPR Sari Wira Tama dapat dilihat pada situs BPR Sari Wira Tama https://www.bprsariwiratama.co.id
2. Nasabah dapat datang langsung untuk menyampaikan pengaduan atau dapat diwakili dengan surat kuasa, salinan identitas beserta pengaduan tertulis.
3. Situs BPR Sari Wira Tama dengan alamat https://www.bprsariwiratama.co.id serta mengisi formulir yang telah disediakan.
4. Melalui email yang ditujukan ke sariwiratama@yahoo.co.id atau sariwiratama594@gmail.com
5. Melalui Whatsapp dengan melampirkan surat Pengaduan yang ditujukan ke nomor 082266472188
6. Melalui media sosial resmi BPR Sari Wira Tama (Facebook dan Instagram)
7. Melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)
8. Pengajuan pengaduan secara tertulis, harus dilengkapi dokumen pendukung sebagai berikut:

    a. Salinan kartu identitas pemilik rekening

    b. Salinan transaksi keuangan terkait permasalahan

    c. Salinan dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait dengan permasalahan yang diadukan

    d. Surat Kuasa dari nasabah yang diwakili (sebagai dokumen tambahan untuk pengaduan yang disampaikan melalui perwakilan nasabah)

9. Pengaduan tertulis yang diajukan, akan diselesaikan oleh BPR Sari Wira Tama dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila BPR Sari Wira Tama akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka BPR Sari Wira Tama akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada nasabah melalui surat.
10. Agar pengaduan nasabah dapat segera diselesaikan oleh BPR Sari Wira Tama, maka nasabah perlu memperhatikan inti permasalahan yang akan diadukan, siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diadukan.
11. Nasabah/perwakilan akan menerima Nomor Registrasi Pengaduan, Catat nomor registrasi pengaduan yang diberikan oleh BPR Sari Wira Tama kepada dan gunakan nomor registrasi tersebut untuk mengetahui status pengaduan.
12. Nasabah/perwakilan akan menrima dokumen surat-menyurat dengan BPR Sari Wira Tama, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan kepada nasabah. Dalam hal nasabah belum menyepakati hasil penyelesaian yang disampaikan BPR Sari Wira Tama, maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitas penyelesaian pengaduan yang telah disediakan oleh Otoritas Jasa keuangan (OJK),LAPS atau Pengadilan.

Nasabah yang telah menyampaikan pengaduannya melalui CSO/kantor/email/website BPR Sari Wira Tama dapat memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduannya melalui CSO dan/atau kantor operasional BPR Sari Wira Tama. Untuk mempermudah layanan pemantauan, diharapkan nasabah yang ingin mengetahui informasi penanganan pengaduannya telah menyiapkan nomor registrasi pengaduan yang pernah diberikan pada saat pengajuan pengaduan. BPR Sari Wira Tama berkomitmen memastikan pengaduan yang disampaikan ditindak lanjuti dengan sebaik-baiknya sesuai ketentuan yang berlaku. BPR Sari Wira Tama berhak memastikan adanya itikad baik nasabah dalam upaya penyelesaian pengaduan yang disampaikan.