

PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

Mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan, dengan ini kami informasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Bank Andara ("Bank") yang dibuat berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas sebagai berikut:

Prosedur Penyampaian Pengaduan kepada Bank

Pengajuan pengaduan kepada Bank hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Pengaduan secara lisan:
 - a. Nasabah mendatangi kantor cabang Bank terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui "Relationship Manager/Customer Service Manager"; atau
 - b. Nasabah menghubungi Bank melalui telepon untuk menyampaikan pengaduannya melalui Customer Care di nomor (021) 2788 9530 pada hari Senin sampai Jumat (kecuali hari libur nasional) pukul 08.00 – 17.00.

Pengaduan secara lisan akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan menyampaikan kepada nasabah untuk mengajukan pengaduannya secara tertulis.

2. Pengaduan secara tertulis:

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat, faksimili atau alamat surel/*e-mail* dengan melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh Bank. Dalam hal kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan nasabah sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis mengenai perpanjangan waktu tersebut kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

Kerahasiaan Data Nasabah

Bank akan menjaga kerahasiaan data nasabah, yang melakukan pengaduan, terhadap pihak manapun, kecuali:

1. Kepada Otoritas Jasa Keuangan;
2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan;
3. Diwajibkan oleh hukum dan peraturan; dan/atau
4. Pihak lain atas persetujuan nasabah yang bersangkutan.

Apabila Bank telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau proses penyelesaian pengaduan telah melewati batas waktu sebagaimana disebutkan di atas, maka nasabah dapat melanjutkan upaya pengaduan melalui Mediasi Perbankan.

PENYELESAIAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN

Mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 sebagaimana diubah oleh Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dengan ini diinformasikan Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa adalah sebagai berikut:

Pengertian Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

"Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan" adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Dalam hal ini fungsi penyelesaian sengketa dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Fungsi Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Fungsi Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan terbatas pada upaya membantu nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan antara nasabah dan Bank.

Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa

Pengajuan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, selengkapnya dapat dilihat di <https://lapspi.org>