



## Pengertian Pengaduan

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

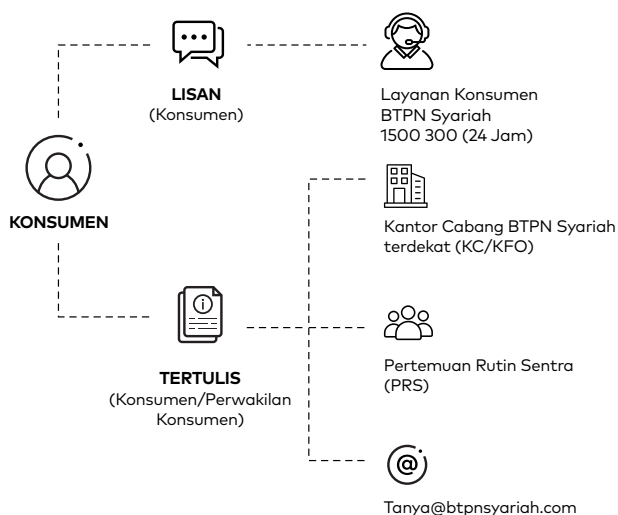
### Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan\*)\*\*)

1. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).
2. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

\*) Untuk pengaduan yang diwakilkan, harus mengikuti ketentuan yang berlaku

\*\*\*) Layanan atas Pengaduan Konsumen tidak dikenakan biaya apapun

### Tata cara penyampaian Pengaduan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen



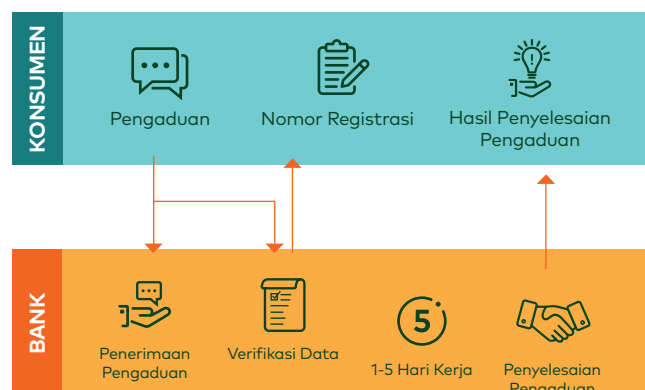
## Tata cara penyampaian dan proses penyelesaian Pengaduan

### 1. Pengaduan Lisan

- BTPN Syariah akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima BTPN Syariah.
- Jika BTPN Syariah membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan maka BTPN Syariah akan meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- BTPN Syariah akan melakukan verifikasi pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi dan kelengkapan dokumen Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

\*) Pengaduan lisan dapat dilakukan melalui media resmi yang dikelola oleh Bank yaitu melalui sambungan telepon yang sudah dilengkapi dengan perekaman atau voice recording seperti Call Center

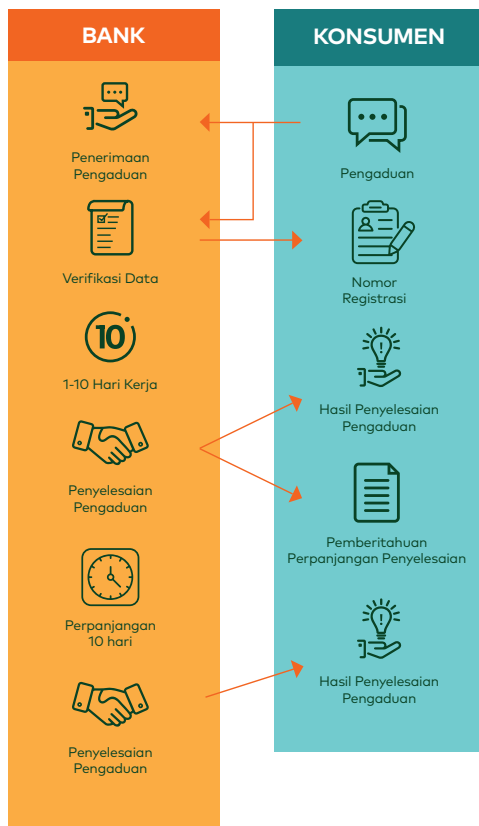
### Alur Pengaduan Lisan



## 2. Pengaduan Tertulis

- Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima oleh BTPN Syariah. Dalam kondisi tertentu, Penyelesaian dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.
- Perpanjangan jangka waktu Penyelesaian Pengaduan dalam kondisi tertentu akan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

### Alur Pengaduan Tertulis



## Dokumen pendukung yang perlu disiapkan oleh Konsumen

- Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
- Surat kuasa khusus, disampaikan dari Konsumen yang mewakilkan proses pengaduan kepada Perwakilan Konsumen (dokumen tambahan untuk perwakilan konsumen);
- Nomor rekening;
- Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan;
- Permasalahan yang diadukan;
- Dokumen lain (yang diperlukan).

## Bank dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh BTPN Syariah sesuai dengan ketentuan;
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan BTPN Syariah;
- Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh BTPN Syariah;
- Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

## Saluran pengaduan konsumen :



Layanan Konsumen BTPN Syariah  
1500 300 (24 Jam) dan Bebas pulsa 0800 1500 300  
(Pukul 07:00 - 18:00 WIB)



Kantor Cabang BTPN Syariah terdekat  
(KC/KFO)



Pertemuan Rutin Sentra  
(PRS)



Email :  
Tanya@btpnsyariah.com

