

## Informasi Tatacara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

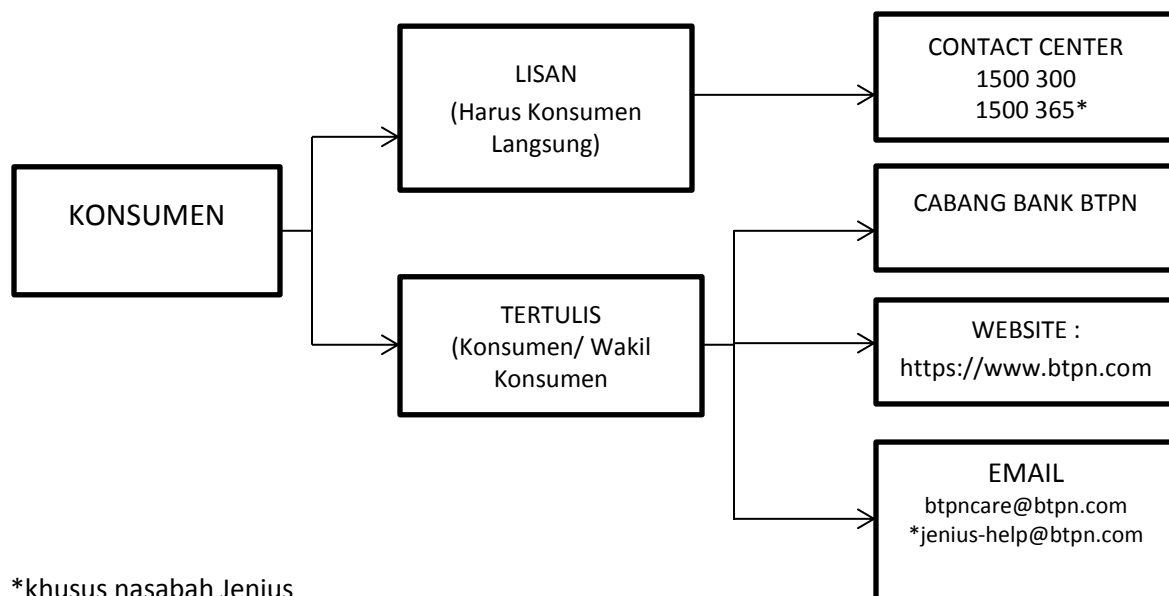
### 1. Umum

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (“Bank BTPN”) terus mengembangkan layanannya untuk mencapai yang terbaik dalam berinteraksi dan bersinergi dengan seluruh konsumen selaras dengan tujuan untuk memberikan hidup yang lebih bermakna serta meningkatkan potensi rakyat Indonesia secara signifikan. Dalam berinteraksi dengan seluruh konsumen, dimungkinkan terjadi perbedaan pemahaman yang diungkapkan sebagai ketidakpuasan, dan untuk itu sebagai institusi yang memiliki kepedulian kepada konsumen, Bank BTPN telah menyediakan saluran penyampaian Pengaduan konsumen dan penanganannya. Penanganan Pengaduan Konsumen merupakan layanan yang diberikan oleh BTPN kepada Konsumen, yang didalamnya termasuk penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi/fasilitasi perbankan dan atau melalui LAPS, adalah sebagai bentuk kepedulian BTPN dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia maupun Peraturan Otoritas Jasa keuangan.

### 2. Ketentuan Penyampaian Pengaduan Konsumen kepada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk.

Setiap pengguna jasa BTPN yang telah menjadi nasabah BTPN/memiliki rekening ataupun pengguna jasa Bank BTPN yang tidak memiliki rekening namun melakukan transaksi keuangan melalui BTPN, dapat mengajukan pengaduan.

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada BTPN, melalui beberapa cara yang telah disediakan, antara lain melalui telepon ke Contact Center, berkunjung ke jaringan Kantor Cabang BTPN, mengisi formulir pengaduan pada website resmi Bank BTPN (<https://www.btpn.com>) atau melalui e-mail yang ditujukan ke: [btncare@btpn.com](mailto:btncare@btpn.com), [jenius-help@btpn.com](mailto:jenius-help@btpn.com), dengan tata cara yang diatur sebagai berikut:



\*khusus nasabah Jenius

Konsumen sesuai kriteria di atas dapat mengajukan pengaduan secara lisan atau tertulis (sesuai ketentuan) melalui :

1. Contact Center Bank BTPN di nomor 1500300 (fixed line) dan khusus Contact center Jenius di nomor 1500365 (fixed line) dapat dihubungi dari seluruh wilayah Indonesia selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu. Hanya konsumen langsung yang dapat menggunakan layanan ini (tidak dapat diwakili oleh orang/pihak lain).
2. Jaringan Kantor Cabang Bank BTPN terdekat, baik melalui kantor Bank BTPN tempat konsumen melakukan transaksi keuangan, atau kantor Bank BTPN tempat konsumen membuka rekening, pada jam operasional Kantor Cabang di hari kerja. Nomor telpon dan alamat Kantor Cabang juga dapat dilihat pada Website Bank BTPN (<https://www.btpn.com/id/tentang-kami/contact-us/lokasi-cabang>). Konsumen dapat datang langsung untuk menyampaikan pengaduan atau dapat diwakili dengan surat kuasa, copy identitas beserta pengaduan tertulis.
3. Website Bank BTPN dengan alamat : <https://www.btpn.com> dengan mengisi form yang telah disediakan (<https://www.btpn.com/id/hubungi-kami>)
4. Pengajuan pengaduan melalui e-mail dapat ditujukan ke [btncare@btpn.com](mailto:btncare@btpn.com) dan untuk Nasabah Jenius dapat mengirimkan email ke [jenius-help@btpn.com](mailto:jenius-help@btpn.com)

### 3. Pengaduan Lisan

Pengaduan secara lisan dari konsumen akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja oleh Bank BTPN. Dalam hal pengaduan yang diajukan konsumen memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka petugas Bank BTPN akan menyampaikan kepada konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

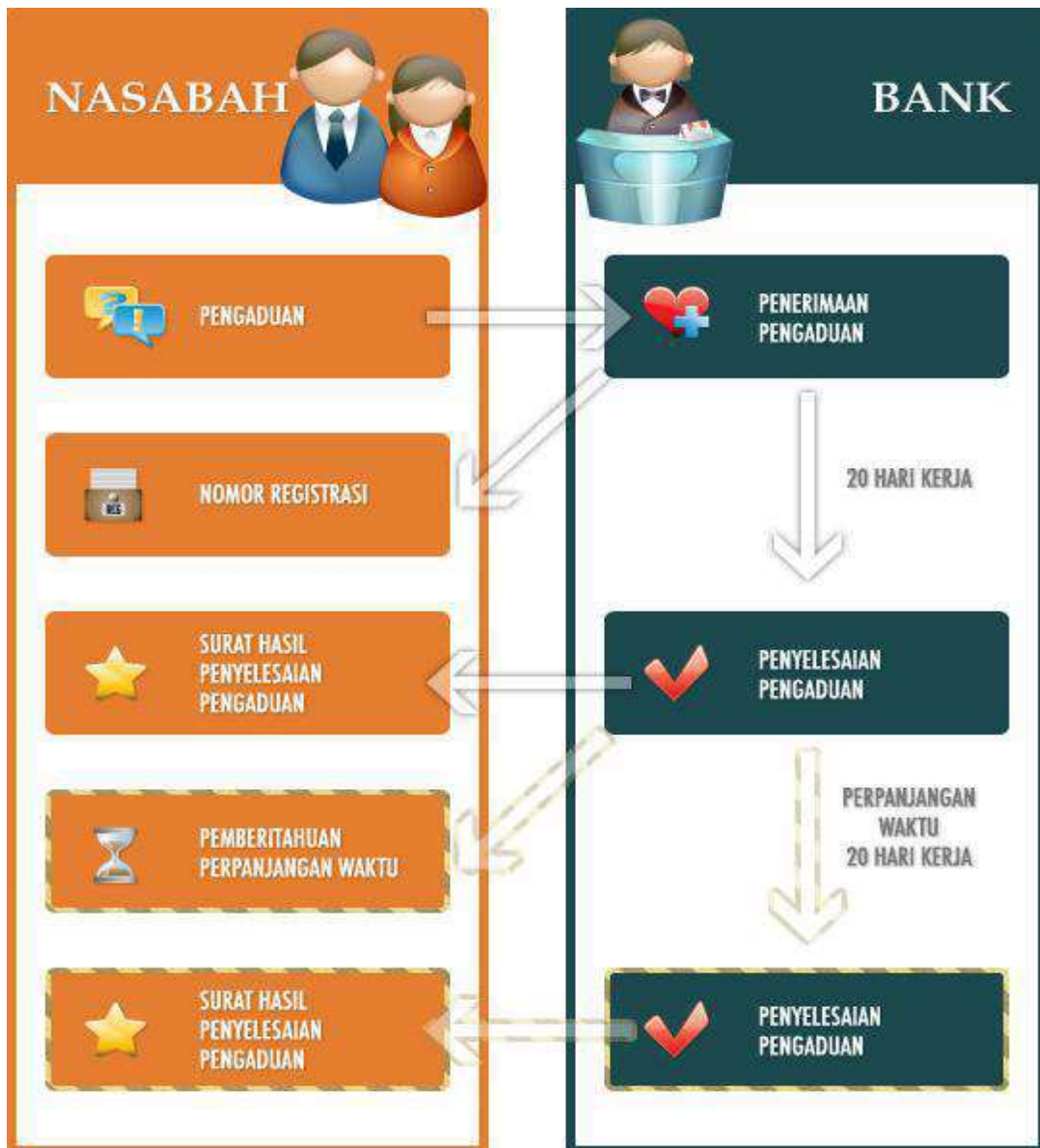


Sumber : website Bank Indonesia

## 5. Pengaduan Tertulis

Pengajuan pengaduan secara tertulis, harus dilengkapi dokumen pendukung sebagai berikut:

1. Fotocopy (sesuai asli) identitas pembuka rekening dan/atau perwakilannya.
2. Fotocopy (sesuai asli) transaksi keuangan terkait permasalahan.
3. Fotocopy (sesuai asli) dokumen pendukung lainnya yang diperlukan terkait dengan permasalahan yang diajukan.
4. Surat Kuasa dari konsumen yang diwakili (sebagai dokumen tambahan untuk pengaduan yang disampaikan melalui perwakilan konsumen).



Sumber : website Bank Indonesia

Pengaduan tertulis yang diajukan, akan diselesaikan oleh Bank BTPN dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila Bank BTPN akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka Bank BTPN akan menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada konsumen.

Agar pengaduan konsumen dapat segera diselesaikan oleh Bank BTPN, maka konsumen perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
2. Siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diadukan.
3. Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang konsumen miliki dan sampaikan kepada Bank BTPN salinan/copy dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis.
4. Catat nomor registrasi yang diberikan Bank BTPN kepada konsumen dan gunakan nomor registrasi tersebut untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan konsumen.
5. Simpan dokumen surat-menyurat dengan Bank BTPN, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan kepada konsumen.

Dalam hal konsumen belum menyepakati hasil penyelesaian yang disampaikan Bank BTPN, maka konsumen dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui fasilitas penyelesaian pengaduan yang telah disediakan oleh Regulator dalam hal ini dapat melalui Fasilitasi/Mediasi oleh Regulator yaitu: Otoritas Jasa keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI), atau dapat pula diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Informasi penyampaian pengaduan melalui Regulator dan atau Penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dilihat [disini](#).

#### 6. Pemantauan Pengaduan

Konsumen yang telah menyampaikan pengaduannya melalui Contact Center / Kantor Cabang / e-mail ke [btncare@btpn.com](mailto:btncare@btpn.com) dan [jenius-help@btpn.com](mailto:jenius-help@btpn.com) dapat memperoleh informasi perkembangan penanganan pengaduannya melalui Contact Center dan atau Kantor Cabang terdekat. Untuk mempermudah layanan pemantauan, diharapkan konsumen yang ingin mengetahui informasi penanganan pengaduannya telah menyiapkan nomor registrasi pengaduan yang pernah diberikan pada saat pengajuan pengaduan.

Bank BTPN berkomitmen memastikan pengaduan yang disampaikan ditindak lanjuti dengan sebaik-baiknya sesuai ketentuan yang berlaku. Bank berhak memastikan adanya itikad baik konsumen dalam upaya penyelesaian pengaduan yang disampaikan.