

Tata Cara Pengaduan Permasalahan Transaksi Keuangan

PT BPR Tara Dharma Artha, dalam hal ini di singkat Bank Tara / bank, mengeluarkan Tata Cara dan Mekanisme Pengaduan Nasabah, sebagai berikut :

Siapa yang Dapat Mengajukan Pengaduan?

Setiap pengguna jasa Bank Tara yang memiliki rekening ataupun pengguna jasa yang tidak memiliki rekening namun melakukan transaksi keuangan melalui Bank Tara dapat mengajukan pengaduan.

Cara Mengajukan Pengaduan

Anda dapat mengajukan pengaduan secara lisan atau tertulis pada kantor Bank Tara terdekat, kantor Bank Tara tempat Anda melakukan transaksi keuangan, atau kantor Bank Tara tempat Anda membuka rekening. Anda dapat mengajukan pengaduan melalui call center, hotline service, ataupun melalui media lain yang disediakan bank.

Pengaduan Lisan

Apabila Anda mengajukan pengaduan secara lisan, pengaduan Anda akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja oleh Bank Tara. Dalam hal pengaduan yang Anda ajukan ternyata memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka petugas Bank Tara akan menghubungi Anda dan meminta Anda untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

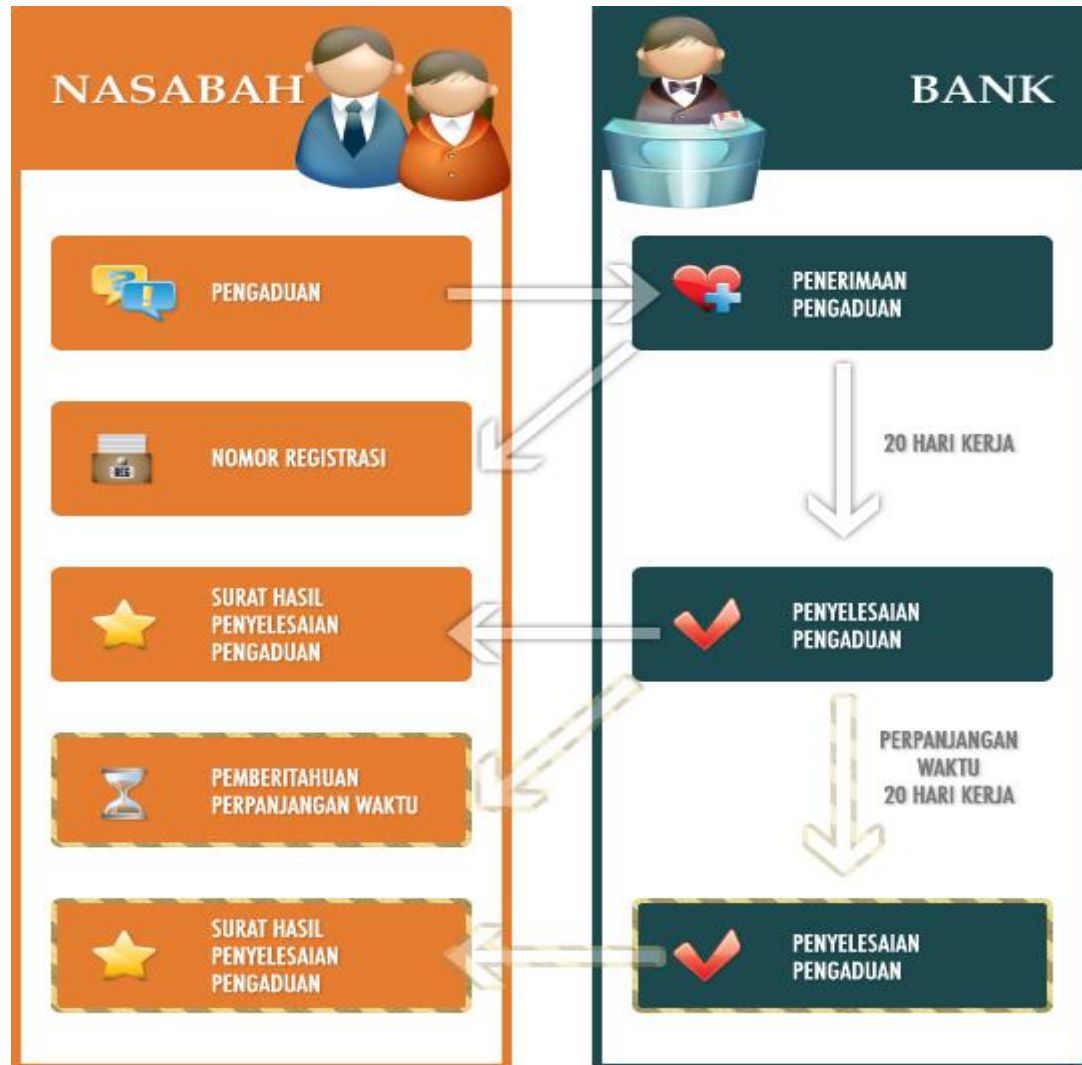


Pengaduan Tertulis

Apabila Anda mengajukan pengaduan secara tertulis, maka Anda perlu melengkapi pengaduan yang diajukan dengan dokumen pendukung yang memadai seperti:

1. Fotocopy bukti identitas
2. Fotocopy rekening
3. Fotocopy bukti transaksi keuangan
4. Fotocopy Dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.

Pengaduan tertulis yang Anda ajukan akan diselesaikan oleh Bank Tara 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 Tara akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka Bank Tara wajib menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada Anda.

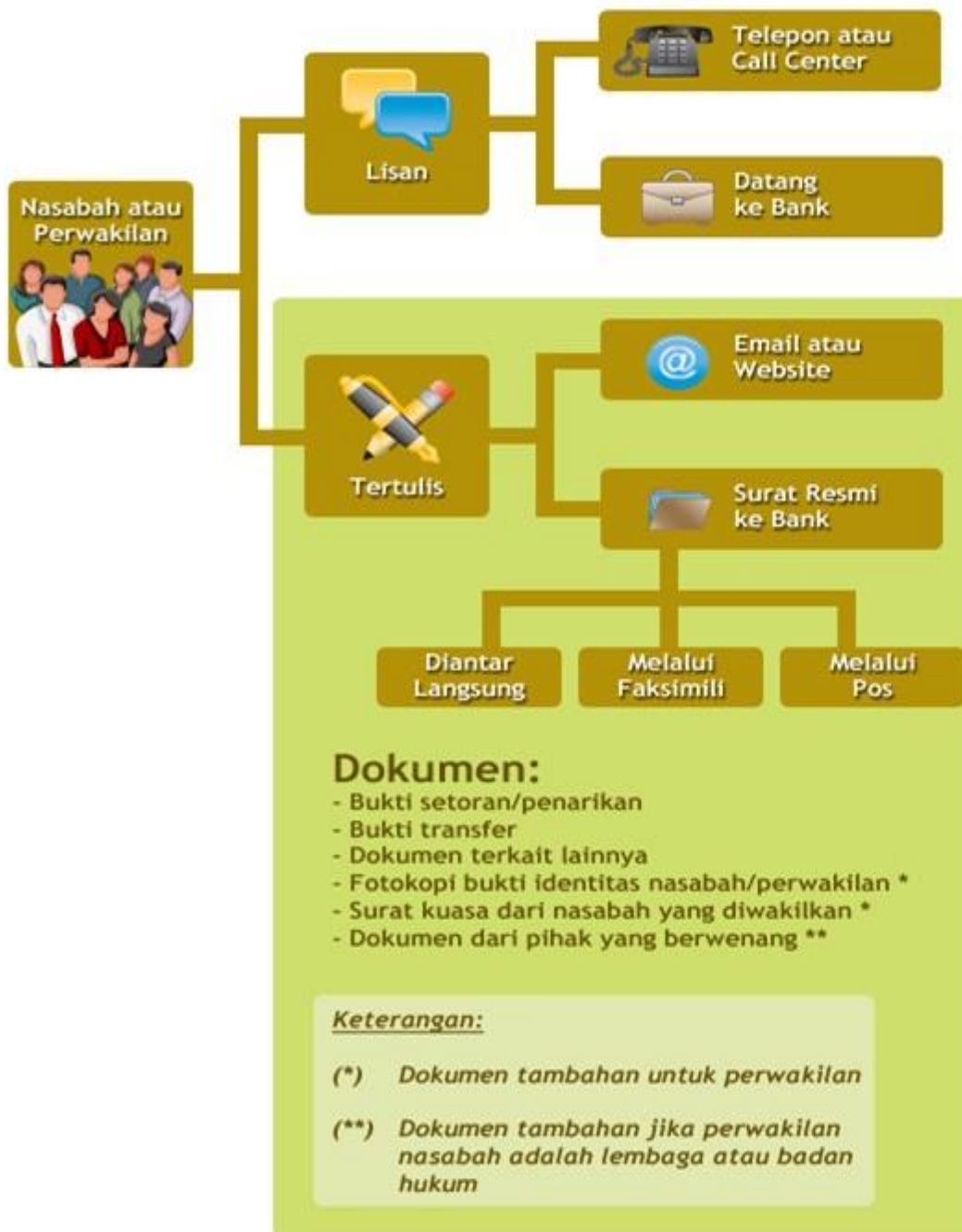


Agar pengaduan Anda dapat segera diselesaikan oleh Bank Tara, Anda perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

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 Anda miliki dan sampaikan kepada bank fotocopy dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis.
4. Catat nomor registrasi yang diberikan bank kepada Anda dan gunakan nomor registrasi tersebut untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan Anda.
5. Simpan dengan baik dokumen surat-menyurat dengan bank, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada Anda.

Mekanisme Pengaduan Nasabah

Proses Mekanisme Pengaduan Masalah.



PERSON IN CHARGE (PIC) PENGADUAN NASABAH

Nama : Komang Darmike
No. Telepon : 0725-46868
No. Handphone : 0853 8074 7691 / 0812 7244 7907
No. Fax : 0725-43017
No. Email : tara_dharma_artha@yahoo.co.id
Jam Pelayanan : 08.00 – 15.00 WIB pada jam kerja.