BAGIAN I
FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN
PT. BPR ARTHA NIAGA SOLOK

Berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan
Layanan Pengaduan tidak dipungut biaya

Nomor Registrasi : _____ (diisi petugas)

Tanggal & Jam Diterima : _____ (diisi petugas)

A. IDENTITAS PENGADU

Nama : _____

Nomor Identitas (KTP) : _____

Alamat : _____
_____

Nomor Telepon : _____

Surat Elektronik (Email) : _____

Kedudukan Pengadu : ■ Konsumen sendiri   ■ Perwakilan Konsumen

Apabila Perwakilan Konsumen:

Nama Konsumen yang Diwakili : _____

Nomor Identitas Konsumen : _____

Surat Kuasa Khusus Nomor : _____ ■ Bermeterai

B. OBJEK PENGADUAN

Nomor Rekening / Nomor Perjanjian : _____

Jenis Produk dan/atau Layanan : ■ Kredit Modal Kerja   ■ Tabungan Go Sejahtera
■ Deposito Go Prima &r

Tanggal Pemanfaatan Produk / Transaksi Keuangan _____

Nilai Kerugian yang Dialami (bila ada) : Rp _____

C. PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

Diisi oleh Konsumen atau dicatat oleh Petugas berdasarkan keterangan Konsumen.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

D. KRONOLOGIS KEJADIAN

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____

E. YANG DIHARAPKAN KONSUMEN

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

F. DOKUMEN YANG DILAMPIRKAN

■ Fotokopi bukti identitas Konsumen
■ Fotokopi identitas Perwakilan Konsumen (bila diwakilkan)
■ Surat kuasa khusus bermeterai (bila diwakilkan)
■ Dokumen kewenangan lembaga/badan hukum (bila Perwakilan adalah lembaga)
■ Bukti transaksi (setoran, penarikan, transfer)
■ Buku tabungan / bilyet deposito
■ Salinan perjanjian
■ Dokumen pendukung lainnya: _____

G. PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa keterangan dan dokumen yang saya sampaikan adalah benar. Saya memahami bahwa Layanan Pengaduan ini tidak dipungut biaya.

[KOTA], [TANGGAL]

Pengadu	Petugas Penerima
_____	_____
[NAMA]	[NAMA PETUGAS] - [JABATAN]

DIISI OLEH PETUGAS

1. Kanal Penerimaan

■ Datang langsung ■ Telepon ■ WhatsApp ■ Surel
■ Laman ■ Surat ■ APPK

2. Jenis Pengaduan

■ Lisan ■ Tertulis (walk in dikategorikan tertulis)

3. Verifikasi Kebenaran Informasi Konsumen

■ Sesuai ■ Tidak sesuai

4. Kelengkapan Dokumen

■ Lengkap
■ Belum lengkap – kekurangan:
_____
_____
_____
_____
_____
_____

5. Tenggat Waktu Penyelesaian

Tanggal : _____

Ketentuan waktu : 5 hari kerja (lisan) / 10 hari kerja (tertulis sejak dokumen lengkap)

6. Prosedur Singkat Layanan Pengaduan Dijelaskan

■ Ya, pada tanggal _____ ■ Tidak

7. Benturan Kepentingan Petugas

■ Tidak ada
■ Ada – dialihkan kepada: _____
Alasan:
_____
_____
_____
_____
_____
_____