

**PENGKINIAN PEDOMAN KEBIJAKAN
PROSEDUR PELAYANAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
TAHUN 2025**



PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT CITRA DARIAN

JL. Utama Timur No. 125 Weleri - Kendal (0294) 643267, 641917

Email : citradarian@yahoo.com



PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT

CITRA DARIAN

Kantor Pusat : Jl. Utama Timur No.125 Weleri Kendal ☎ (0294) 643267

Kantor Kas : Jl. Pahlawan No.58 Boja - Kendal ☎ (0294) 572280

Jl. Raya Timur No. 74 Kaliwungu - Kendal ☎(0294) 3681038

Jl. Sunan Abinowo No. 79 Pegandon - Kendal ☎ (0294) 368 6575

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI PT. BPR CITRA DARIAN

NO: 02/DIR-CD/VIII/2025
TENTANG

PEDOMAN KEBIJAKAN PROSEDUR PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PT. BPR CITRA DARIAN

- Menimbang : 1. Bahwa penyelesaian pengaduan konsumen merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen.
2. Bahwa pengaduan konsumen yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank.
3. Bahwa prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen diperlukan adanya pedoman.
4. Bahwa Pedoman Kebijakan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen perlu ditetapkan dalam suatu ketetapan.
- Mengingat : 1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tanggal 22 Desember 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tanggal 10 September 2018 tentang Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan.
3. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 27/SEOJK.07/2018 tanggal 6 Desember 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
Pertama : Mencabut Surat Keputusan Direksi No.050/DIR-CD/XII/2020 tentang Pedoman Kebijakan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen PT. BPR Citra Darian.
Kedua : Pedoman Kebijakan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen PT. BPR Citra Darian seperti pada lampiran.
Kedua : Ketentuan ini berlaku sejak ditetapkan dan segala sesuatu akan ditinjau kembali dan diperbaiki seperlunya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan : Weleri

Pada tanggal : 25 Agustus 2025

PT. BPR CITRA DARIAN

Direktur Utama

Direktur



Parwanti, SH, MM

Eli Nur Ida, SE, MM, Akt

Lampiran : Keputusan Direksi PT. BPR Citra Darian

Nomor : 02/DIR-CD/VIII/2025

Tanggal : 25 Agustus 2025

Tentang : Pedoman Kebijakan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan
Konsumen PT. BPR Citra Darian

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**PENGKINIAN PEDOMAN KEBIJAKAN PROSEDUR PELAYANAN
DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PT. BPR CITRA DARIAN**

Ditetapkan : di Weleri
Tanggal : 25 Agustus 2025

Parwanti, SH, MM

Direktur Utama




Eli Nur Ida, SE, MM, Akt


Direktur



Menyetujui :

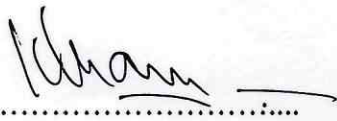
DR. Ardiani Ika S, SE, MM, Akt

Komisaris Utama



Winarno Hadiredjo, SE, Akt

Komisaris



DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan dan Pengesahan	i	
Daftar isi	ii	
Bab I	Pendahuluan	1
	1. Latar Belakang	1
	2. Maksud dan Tujuan	1
	3. Istilah Umum	2
	4. Dasar Hukum	3
	5. Kebijakan Bank	3
	6. Pengorganisasian Penanganan Pengaduan	4
Bab II	Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah	5
	I. Penerimaan Pengaduan	5
Bab III	Prosedur Penyelesaian Pengaduan Konsumen	7
	I. Pengaduan Lisan	7
	II. Pengaduan Tertulis	8
	III. Pengaduan Melalui Media Elektronik	9
	IV. Pengaduan Melalui Media Massa	9
	V. Pengaduan Di Luar Jam Kerja Bank	9
	VI. Prosedur Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah	9
	1. Prosedur Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Lisan	9
	2. Prosedur Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Tertulis ..	10
	VII. Penyelesaian Pengaduan	11
	VII.A. Penyelesaian Pengaduan Berupa Pernyataan Maaf atau menawarkan Ganti Rugi	13
Bab IV	Pembentukan Unit Kerja	15
Bab V	Sumber Daya Manusia dan Pelatihan	17
Bab VI	Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	18
Bab VII	Penutup	20

BAB I

PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Sesuai ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, untuk memperlancar proses penyediaan dana, penerapan manajemen risiko, penilaian kualitas debitur dan meningkatkan disiplin industri keuangan, BPR juga wajib memiliki Pedoman Kebijakan dan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Pelaksanaan layanan pengaduan nasabah juga merupakan salah satu bentuk peningkatan pelindungan nasabah dalam menjamin hak-hak nasabah dalam menjalin hubungan usaha dengan BPR dan pengelolaan pengaduan nasabah secara efektif merupakan salah satu strategi untuk menjadikan pelayanan prima (*Service Excellence*) sebagai keunggulan yang secara signifikan untuk membedakan Bank dengan kompetitor dan mampu mengungkit (*leverage*) daya saing BPR.

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan konsumen diperlukan pengaturan mengenai wewenang dan tanggung jawab manajemen, tata cara penerimaan pengaduan, langkah dalam penanganan dan penyelesaian pengaduan, penatausahaan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Memberikan pedoman dalam pengelolaan pengaduan nasabah agar sejalan dengan ketentuan dan regulasi, baik intern maupun ekstern.
- b. Memastikan pelaksanaan Layanan Pengaduan Nasabah dalam rangka mewujudkan pelayanan prima untuk menjaga nasabah sebagai mitra strategis BPR.

3. ISTILAH UMUM

Berbagai Istilah dalam kebijakan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen:

1. Konsumen adalah pihak yang menggunakan jasa BPR, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa BPR untuk melaksanakan transaksi keuangan (*walk in customer*)
2. Perwakilan Konsumen adalah perseorangan, lembaga dan/atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
3. Petugas adalah pegawai atau pejabat yang ditunjuk untuk melayani penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan atau Perwakilan Konsumen.
4. Pengadu adalah Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan pengaduan.
5. Pengaduan ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian BPR.
6. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh BPR untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa perbankan.
7. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari BPR kepada nasabah secara lisan atau tertulis.
8. Transaksi keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau jasa perbankan maupun produk dan/atau jasa lembaga keuangan lain dan/atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui BPR.
9. Kantor Bank adalah Kantor Pusat, Kantor kas.
10. Risiko Reputasi adalah risiko yang antara lain disebabkan adanya publikasi negative yang terkait dengan kegiatan usaha BPR atau persepsi negative terhadap BPR.

4. DASAR HUKUM

- 1) Undang-Undang RI No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- 2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- 3) SEOJK No. 18/SEOJK.08/2024 tentang Penilaian Sendiri terhadap Pemenuhan Ketentuan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 9 Tahun 2024 Tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah.
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan tanggal 10 September 2018.
- 6) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan tanggal 06 Desember 2018.

5. KEBIJAKAN BANK

5.1 Kebijakan Umum

Dalam rangka mewujudkan kepuasan prima nasabahnya, BPR menetapkan sasaran akhir *"Zero Complain"* dalam strategi dan taktik pelayanan konsumen. Sehingga atas hal tersebut, dalam menangani pengaduan konsumen, maka BPR melakukan langkah-langkah proaktif mencegah munculnya ketidakpuasan konsumen, serta segera menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan konsumen dan/atau perwakilan konsumen.

5.2 Kebijakan Penerimaan Pengaduan

BPR senantiasa akan menerima segala bentuk pengaduan Konsumen baik secara lisan maupun tertulis.

5.3 Kebijakan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan setiap pengaduan konsumen akan ditangani dan diselesaikan secepat-cepatnya dalam kesempatan pertama.

5.4 Kebijakan pemantauan dan penyelesaian pengaduan semua dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan akan ditatausahakan secara tertib sesuai ketentuan umum pengelolaan arsip maupun ketentuan khusus pengelolaan dokumen pengaduan konsumen.

6. PENGORGANISASIAN PENANGANAN PENGADUAN.

6.1 Direksi bertanggungjawab secara menyeluruh atas terselenggaranya penanganan pengaduan konsumen.

6.2 Untuk kepentingan penanganan pengaduan konsumen harus dilaksanakan secara sistematis dan terorganisir maka ditetapkan Koordinator Kepala Bagian Operasional sebagai pelaksana teknis penanganan pengaduan konsumen.

6.3 Penerimaan Pengaduan menjadi tanggung jawab pejabat dan/atau petugas pelayanan di *front office*. Namun dengan melihat kompleksitas kemungkinan pengaduan yang dihadapi maka mekanisme penanganan pengaduan konsumen di semua kantor BPR dilaksanakan secara kolektif dan terintegrasi dimana setiap unit kerja teknis yang membidangi diberikan tugas untuk menyelesaikan permasalahan yang diajukan oleh konsumen.

6.4 Dalam hal khusus, apabila pengaduan konsumen terkait dengan perilaku pejabat yang membidangi maka penyelesaiannya akan ditangani oleh pejabat yang ada di atasnya.

Dalam hal yang berhubungan dengan Direksi BPR akan ditangani oleh Dewan Komisaris.

6.5 Pelaporan Penanganan Penyelesaian Pengaduan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan menjadi tugas dan tanggung jawab bersama dengan dikoordinir oleh Kepala Bagian Operasional.

BAB II

MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

I. PENERIMAAN PENGADUAN

Dalam menerima pengaduan konsumen, BPR akan berpedoman pada kaidah-kaidah sebagaimana yang diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 yaitu :

1. BPR menerima semua pengaduan konsumen baik yang diberikan secara lisan atau tertulis.
2. BPR memberikan penjelasan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen baik diminta maupun tidak diminta mengenai kebijakan dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan ketidakakuratan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen dalam mengajukan pengaduan dan atau setiap saat Konsumen memerlukannya.
3. BPR akan menerima pengaduan secara tertulis yang dilakukan konsumen, apabila konsumen melengkapinya dengan fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.
4. BPR menerima pengaduan konsumen dan/atau perwakilan konsumen pada seluruh kantor BPR, baik ditempat konsumen membuka rekening atau tempat konsumen melakukan transaksi keuangan.
5. BPR membuatkan dan memberikan bukti tanda terima pengaduan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen yang mengajukan pengaduan secara tertulis.
6. BPR menerima pengaduan sebagaimana dimaksud huruf (5) didalamnya menjelaskan mengenai :
 - a. Nomor Registrasi Pengaduan.
 - b. Tanggal Penerimaan Pengaduan.
 - c. Nama Konsumen
 - d. Nama dan Nomor Telepon Petugas yang menerima pengaduan, dan
 - e. Deskripsi singkat pengaduan

7. Bukti penerimaan pengaduan ditandatangani oleh petugas yang menerima pengaduan.
8. BPR wajib memelihara catatan penerimaan pengaduan konsumen.
9. Catatan penerimaan pengaduan Konsumen meliputi :
 - a. Nomor Registrasi Pengaduan
 - b. Tanggal Penerimaan Pengaduan.
 - c. Nama Konsumen.
 - d. Petugas Penerimaan Pengaduan, dan
 - e. Deskripsi Singkat Pengaduan.

BAB III

PROSEDUR PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

I. PENGADUAN LISAN

1. Konsumen menyampaikan pengaduan secara lisan harus datang secara pribadi atau menggunakan sarana telekomunikasi (*telepon*) yang dicatat oleh petugas. Apabila dalam pengaduannya konsumen menggunakan atau melalui perwakilan, maka perwakilan konsumen hanya dapat dilayani BPR jika dilakukan secara tatap muka dengan menunjukkan atau memperoleh kuasa dari konsumen yang dibuktikan dengan Surat Kuasa. Apabila tidak dapat memenuhi, maka petugas dapat menolak langsung atau menyarakannya untuk melengkapi dengan Surat Kuasa dari konsumen yang diwakilinya.
2. Petugas mengisi Formulir Pengaduan Lisan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
3. Pengaduan secara lisan yang diterima oleh petugas dicatat dalam buku Register Pengaduan Konsumen.
4. Petugas yang menerima pengaduan Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen segera melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan dengan melakukan koordinasi dengan petugas terkait dalam paling lama 5 (lima) hari kerja dan melaporkan secara tertulis tentang pengaduan dan hasil penyelesaiannya kepada atasannya. Apabila pengaduan lisan tersebut tidak dapat diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja, maka Petugas wajib meminta Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen sebagaimana cara pengaduan secara tertulis.
5. Setiap kali pengaduan lisan dapat diselesaikan oleh Petugas, maka BPR wajib mencatatnya dalam buku register dan mencatat mengenai cara penyelesaiannya serta tanda bukti konsumen dan/atau perwakilan konsumen telah bisa menerima (dalam bentuk tanda tangan atau bukti penerimaan lainnya).

6. Apabila memerlukan keputusan yang melibatkan kewenangan pejabat di atasnya, maka petugas wajib untuk sesegera mungkin melaporkan dan meminta keputusannya untuk dapat disampaikan kepada konsumen yang melakukan pengaduan.

II. PENGADUAN TERTULIS

1. Petugas menerima pengaduan tertulis yang diajukan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen. Secara teknis dapat dilakukan pengaduan secara langsung, kurir atau melalui jasa pengiriman. Dalam hal pengaduan dilakukan oleh Perwakilan Konsumen, maka Perwakilan Konsumen tersebut harus mendapat kuasa dari nasabah yang bersangkutan dan dibuktikan dengan Surat Kuasa. Apabila tidak dapat memenuhi, maka petugas menyarankan untuk melengkapinya atau dapat menolaknya.
2. Petugas memeriksa berkas pengaduan untuk meneliti apakah pengaduan telah dilampiri fotokopi KTP dan/atau bukti dokumen yang berkaitan dengan pengaduan konsumen tersebut.
Apabila ternyata belum lengkap maka petugas segera meminta konsumen atau perwakilan konsumen untuk melengkapinya.
3. Setelah dipastikan pengaduan tertulis itu lengkap maka petugas segera mencatatnya dalam buku register pengaduan, dan menyerahkan bukti penerimaannya kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
4. Petugas menyelesaikan pengaduan tertulis secara mandiri atau mengkoordinasikan dengan fungsi lain. Apabila memerlukan keputusan pejabat yang memiliki kewenangan lebih maka segera dilakukan agar dapat selesai dan disampaikan kepada konsumen dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
5. Apabila sampai dengan hari ke 10 belum diperoleh gambaran yang pasti akan dapat diselesaikan, maka petugas menghubungi konsumen untuk menjelaskannya dan menyampaikan pengunduran hingga 10 (sepuluh) hari berikutnya dengan dilengkapi penjelasan pengundurannya.

6. Apabila dapat diselesaikan secara tepat waktu, maka surat pemberitahuan dikirimkan dan penyelesaiannya dicatat dalam buku register.

III. PENGADUAN MELALUI MEDIA ELEKTRONIK

Sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi komunikasi, maka konsumen dapat mengadukannya melalui media elektronik diluar telepon yaitu melalui e-mail. Pengaduan ini dipersamakan perlakuannya dengan pengaduan lisan dimana wajib diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja.

IV. PENGADUAN MELALUI MEDIA MASSA

Pengaduan konsumen dan/atau perwakilan konsumen diadakan melalui mass media cetak maupun media penyiaran umum tidak didukung dengan bukti diri yang jelas maupun data pendukungnya maka pengadu terlebih dahulu dihubungi untuk segera melengkapinya dengan identitas dan data pendukungnya. Apabila ternyata tidak mampu memenuhinya maka BPR akan mengabaikannya dan tidak meklarifikasikan sebagai pengaduan konsumen.

V. PENGADUAN DILUAR JAM KERJA BANK

Pengaduan yang diterima diluar jam kerja BPR dilayani oleh petugas jaga dengan cara mencatat pengaduan yang diterimanya. Selanjutnya disampaikan kepada petugas pelayanan pada hari kerja berikutnya, dan penyelesaiannya dihitung efektif sejak diterimanya pengaduan oleh petugas yang berwenang.

VI. PROSEDUR PENERIMAAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH

1. Prosedur Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Lisan

- a. Petugas wajib menerima pengaduan dan mencatat dalam Formulir Pengaduan serta Buku Register.

- b. Petugas wajib meminta kelengkapan data dan informasi pengaduan yaitu :
 - Nama
 - Alamat
 - Tanggal lahir
 - Nomor rekening
 - Nama ibu kandunguntuk memastikan bahwa pengadu adalah konsumen BPR yang bersangkutan.
- c. Setelah memperoleh kepastian bahwa pengadu adalah konsumen BPR yang bersangkutan, maka petugas wajib meminta secara lebih rinci mengenai aspek pengaduannya.
- d. Apabila petugas mampu menyelesaikan pengaduan tersebut, petugas wajib segera menyelesaikannya.
- e. Apabila petugas memerlukan koordinasi dengan petugas terkait lainnya maka petugas wajib memberikan informasi kepada pengadu untuk menyelesaikannya dengan batas waktu 5 (lima) hari kerja.
- f. Apabila tidak dapat diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja, maka petugas wajib meminta konsumen mengajukan pengaduan secara tertulis.
- g. Apabila dilakukan oleh Perwakilan Konsumen maka Petugas wajib untuk langsung datang ke kantor BPR.
- h. Petugas wajib memberitahukan secara tertulis kepada Konsumen tentang hasil penyelesaiannya.

2. Prosedur Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan tertulis

- a. Petugas wajib menerima pengaduan dan mencatat dalam Formulir Pengaduan serta Buku Register.
- b. Petugas wajib meminta kelengkapan data dan informasi pengaduan yaitu :
 - Identitas diri (KTP)
 - Dokumen pengaduan.

- c. Petugas wajib meminta secara lebih rinci mengenai aspek pengaduannya.
- d. Apabila pengaduan dilakukan oleh Perwakilan Konsumen maka Petugas wajib meminta bukti tambahan lain yaitu Surat Kuasa dari Konsumen.
- e. Petugas wajib memberikan bukti tanda terima laporan pengaduan kepada Konsumen dan atau Perwakilan Konsumen.
- f. Petugas memberitahukan secara tertulis kepada Konsumen tentang hasil penyelesaiannya paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja.
- g. Apabila dalam waktu yang telah ditentukan tidak dapat diselesaikan, maka sebelum jatuh waktu penyelesaian berakhir, Petugas wajib member informasi kepada konsumen tentang penundaan penyelesaiannya. Batas waktu penyelesaiannya adalah 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.
- h. Dalam hal memerlukan keterlibatan fungsi terkait, maka petugas wajib mengkoordinasikan alternative penyelesaian pengaduan Konsumen apabila memerlukan legalitas kewenangan dari fungsi terkait yang membidangi.
- i. Dalam hal memerlukan keputusan diatas kewenangannya, maka Petugas wajib mengkonsultasikannya kepada pejabat diatasnya.

VII. PENYELESAIAN PENGADUAN

Dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen, BPR akan berpedoman pada kaidah-kaidah sebagaimana yang diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 yaitu :

1. BPR menyelesaikan pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.
2. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, BPR dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka (1) sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

3. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada angka (2) adalah :
 - a. Kantor BPR yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor BPR, **tempat** terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor BPR tersebut.
 - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen BPR.
 - c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali BPR, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar BPR dalam transaksi keuangan yang dilakukan Konsumen.
4. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka (1) berakhir.
5. Dalam hal pengaduan terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan Pejabat BPR yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh Pejabat BPR yang tingkatannya lebih tinggi.
6. Apabila pengaduan terkait dengan kewenangan pemimpin kantor BPR tempat Konsumen mengalami permasalahan, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan diselesaikan oleh unit atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan oleh Pejabat dikantor BPR yang lebih tinggi tingkatannya.
7. BPR wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada BPR mengenai pengaduan yang diajukannya.
8. Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, BPR wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen sesuai batas waktu yang ditentukan sesuai angka 1 dan 4.
9. Dalam hal pengaduan diajukan secara lisan, BPR dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dan/atau kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen sesuai batas waktu yang ditentukan dalam BAB II angka 3.

10. Hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka (8) memuat :
- a. Nomor Register Pengaduan
 - b. Permasalahan yang diadukan, dan
 - c. Hasil penyelesaian yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

VII.A. PENYELESAIAN PENGADUAN BERUPA PERNYATAAN MAAF ATAU MENAWARKAN GANTI RUGI.

BPR dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi kepada Konsumen dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mengingat “pernyataan maaf” merupakan perbuatan kedua belah pihak antara BPR dan Konsumen maka tata cara pemberian “pernyataan maaf” dibuat berdasarkan kesepakatan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan antara BPR dan Konsumen maka “pernyataan maaf” dilakukan secara tertulis.
2. Yang diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial.

Ganti rugi sebagaimana dimaksud harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial.
- b. Pengaduan Konsumen yang diajukan adalah benar, setelah BPR melakukan penelitian.
- c. Adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima.
- d. Adanya kerugian material.
- e. Konsumen telah memenuhi kewajibannya.

3. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi criteria sebagai berikut :
 - a. Mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronogis kejadian bahwa penjelasan mengenai dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai dan disertai dengan bukti-bukti.
 - b. Permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian.
 - c. Permohonan diajukan dengan surat permohonan dan dapat diwakilkan dengan melampirkan surat kuasa.
 - d. Ganti rugi hanya berdampak langsung terhadap konsumen dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh Konsumen.

BAB IV

PEMBENTUKAN UNIT KERJA

Penunjukan Pejabat yang melakukan fungsi Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

1. Direksi memutuskan pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen melalui pembentukan unit kerja atau dengan menunjuk anggota Direksi, atau pejabat setingkat dibawah Direksi menjalankan fungsi tersebut.
2. Penetapan pembentukan unit kerja atau pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dengan pertimbangan antara lain :
 - a. jumlah aset;
 - b. jumlah kantor;
 - c. jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
 - d. jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
 - e. jumlah sumber daya manusia.
3. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen bertanggung jawab kepada Direksi.
4. Unit kerja atau pejabat yang ditunjuk menjalankan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen wajib bersifat independen, dan memiliki akses kepada fungsi lainnya yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan.
5. Pegawai pada unit kerja atau pejabat yang ditunjuk melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan memiliki :
 - a. Pengetahuan mengenai jenis produk dan/atau layanan yang disediakan atau diterbitkan oleh BPR.
 - b. Pengalaman dibidang pelayanan konsumen.
 - c. Kewenangan untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

6. Dalam hal pengaduan Konsumen melibatkan pegawai pada unit kerja, anggota Direksi, atau pejabat setingkat dibawah Direksi yang melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, maka BPR wajib menunjuk pegawai lain pada unit kerja yang melakukan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, anggota Direksi atau pejabat setingkat dibawahnya Direksi yang lain untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan dimaksud.

BAB V
SUMBER DAYA MANUSIA DAN PELATIHAN

1. Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, BPR wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, BPR mengutamakan karyawan yang tugasnya sehari-harinya memenuhi criteria sebagai berikut :
 - a. Berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*).
 - b. Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen, atau
 - c. Terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Karyawan yang memenuhi kriteria sebagaimana dimaksud pada angka (1) wajib mendapatkan pelatihan paling kurang 1 (satu) kali dalam masa kerjanya. Khusus bagi karyawan yang berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*) wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.
3. Untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan dan kesesuaian materi pelatihan, BPR wajib melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan. BPR melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

BAB VI

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan adalah ketidakpuasan Konsumen yang memuat kerugian financial dan adanya sengketa antara BPR dengan Konsumen.
2. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan baik secara fisik melalui media yang telah disediakan maupun disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
3. BPR wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
4. Laporan BPR kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara daring yaitu melalui SIPEDULI.
5. Laporan disampaikan secara semesteran paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir. Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.
6. BPR dinyatakan terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan apabila BPR menyampaikan laporan Layanan Pengaduan setelah batas akhir waktu penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari.
7. Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan, BPR dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan.

8. Pengenaan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan tidak menghapuskan kewajiban BPR untuk menyampaikan laporan tersebut.

BAB VII

PENUTUP

Kebijakan dan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen ini disusun untuk dapat dijadikan pedoman kerja bagi segenap jajaran unit operasional Bank dalam melaksanakan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen, sehingga risiko yang timbul dari hubungan dengan Konsumen dapat diminimalkan dan meningkatkan kepuasan Konsumen dalam menggunakan produk dan jasa BPR. Apabila terdapat perubahan peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen maka akan dilakukan penyesuaian kembali.

No. : 03/FKBPRCD/VIII/2025
Hal : Permohonan Pengkinian Pedoman

Weleri, 21 Agustus 2025
Kepada Yth.
Direksi PT. BPR Citra Darian
Jl. Utama Timur No. 125
Weleri Kendal

Dengan hormat,

Untuk memenuhi ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan tanggal 22 Desember 2023 , dengan ini saya :

Nama : Novi Eliyawati
Jabatan : PE Kepatuhan

Mengajukan Pengkinian Pedoman Kebijakan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen PT. BPR Citra Darian.

Demikian pengajuan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Disetujui,
PT. BPR Citra Darian



Parwanti, SH, MM
Direktur Utama



Eli Nurida, SE, MM, Akt
Direktur

Hormat saya,



Novi Eliyawati
PE Kepatuhan