

PROSEDUR SINGKAT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

??

- Identitas Nasabah
- Bukti Kepemilikan Rekening
- Dokumen lain terkait Pengaduan

Nasabah / Perwakilannya



PENGADUAN LISAN

Tindak lanjut pengaduan lisan paling lama 5 hari kerja (HK) sejak pengaduan



Whatsapp



Telepon



PENGADUAN MELALUI APPK



Mengunjungi situs resmi OJK
Aplikasi Portal Perlindungan
Konsumen (APPK)
kontak157.ojk.go.id



PENGADUAN TERTULIS

Tindak lanjut 10 HK
Diperpanjang 10 HK



Datang langsung
ke jaringan BPR



Kirim email

Surat Resmi
ke BPR



Website



Petugas pengaduan menginformasikan kepada nasabah



Nasabah PUAS



Nasabah TIDAK PUAS

LAPS
(Lembaga Alternatif
Penyelesaian Sengketa)
terdaftar di OJK

Pengadilan