

## **Kebijakan dan Prosedur Layanan Pengaduan Nasabah**

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan gesekan antara nasabah dan bank yang ditunjukkan dengan adanya Pengaduan Nasabah. Apabila Pengaduan Nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh Bank Capital (selanjutnya disebut Bank), maka berpotensi menimbulkan perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya menimbulkan risiko reputasi bagi Bank.

Pengaduan Nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah maupun pengguna jasa Bank yang disampaikan secara lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial maupun bukan finansial pada nasabah maupun pengguna jasa Bank yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Guna mencegah timbulnya publikasi negatif terhadap Bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme Pengaduan Nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank telah menyusun Kebijakan dan Prosedur Layanan Pengaduan Nasabah melalui Surat Edaran Operasi Nomor 046 yang merupakan komitmen Bank dalam menerapkan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah serta sebagai pedoman bagi petugas dan pejabat Bank penerima pengaduan dalam menangani pengaduan nasabah.

Nasabah atau perwakilan nasabah (bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah) dapat mengajukan pengaduan di seluruh kantor Bank dengan cara sebagai berikut:

### **1. Pengaduan secara lisan**

Pengaduan Lisan merupakan Pengaduan Nasabah yang disampaikan secara lisan melalui:

- a. telepon kepada Petugas *Customer Service* atau *Relationship Manager* kantor Bank;
- b. telepon kepada *Call Center* Bank di nomor telepon (021)27938883.

Ketentuan penyampaian pengaduan secara lisan adalah sebagai berikut:

- a. disampaikan oleh nasabah sendiri:  
dilengkapi dengan informasi identitas diri nasabah, antara lain: nama lengkap nasabah, nomor bukti identitas diri, alamat sesuai dokumen identitas nasabah atau alamat tempat tinggal terkini nasabah (jika ada), jenis produk dan atau layanan jasa keuangan yang digunakan, tanggal transaksi/kejadian serta permasalahan yang diadukan.
- b. disampaikan oleh perwakilan nasabah:  
harus dilakukan secara tatap muka dan tertulis, dengan menunjukkan bukti identitas diri perwakilan nasabah yang asli, fotokopi bukti identitas diri nasabah, Surat Kuasa Khusus yang asli dari nasabah serta dilengkapi dengan informasi jenis produk dan atau layanan jasa keuangan yang digunakan, tanggal transaksi/kejadian dan permasalahan yang diadukan.

Bank akan menangani dan menyelesaikan pengaduan secara lisan dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima. Apabila Bank membutuhkan dokumen pendukung dalam pengaduan secara lisan, maka Bank meminta nasabah dan/atau perwakilan nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

## 2. Pengaduan secara tertulis

Pengaduan Tertulis merupakan Pengaduan Nasabah yang disampaikan secara tertulis kepada Bank melalui:

- a. tatap muka secara langsung ke kantor Bank;
- b. aplikasi pesan singkat berupa *Short Message Services* (SMS) atau *WhatsApp* Bisnis *Call Center* Bank di nomor 081296128989;
- c. surat elektronik (*email*) *Call Center* Bank dengan alamat [call.center@bankcapital.co.id](mailto:call.center@bankcapital.co.id)
- d. faksimili ke kantor Bank;
- e. surat dalam amplop tertutup ke kantor Bank;
- f. surat kabar.

Ketentuan penyampaian pengaduan secara tertulis adalah sebagai berikut:

- a. disampaikan oleh nasabah sendiri:  
dilengkapi dengan menunjukkan bukti identitas diri nasabah yang asli dan dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan, informasi jenis produk dan atau layanan jasa keuangan yang digunakan, tanggal transaksi/kejadian serta permasalahan yang diadukan. Dalam pengaduan tertulis nasabah mengisi dan menandatangani formulir Pengaduan Nasabah.
- b. disampaikan oleh perwakilan nasabah:  
dilengkapi dengan menunjukkan bukti identitas diri perwakilan nasabah yang asli, fotokopi bukti identitas diri nasabah, Surat Kuasa Khusus yang asli dari nasabah, informasi jenis produk dan atau layanan jasa keuangan yang digunakan, tanggal transaksi/kejadian dan permasalahan yang diadukan. Dalam pengaduan tertulis perwakilan nasabah mengisi dan menandatangani formulir Pengaduan Nasabah.

Bank akan menangani dan menyelesaikan pengaduan secara tertulis dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen-dokumen pendukung pengaduan diterima secara lengkap. Dalam hal terdapat kondisi pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank dan/atau terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank, maka Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya sejak berakhirnya jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang sebelumnya.

**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**PERIODE: Januari s/d Desember Tahun 2022**  
**PT BANK CAPITAL INDONESIA TBK**

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Giro	3	100.00%					3
2	Tabungan	98	100.00%					98
3	Deposito	25	100.00%					25
4	Kartu ATM/Debit	1.241	99.92%	1	0.08%			1.242
5	<i>Electronic Banking (Mobile Banking dan Internet Banking)</i>	1.468	100.00%					1.468
6	Bilyet Giro	1	100.00%					1
7	Kredit/Pembiayaan	2	100.00%					2
8	Safe Deposit Box	2	100.00%					2
<b>TOTAL</b>		2.840		1				2.841