

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT KITA
NOMOR: 044/SK/DIR/VII/2026
TENTANG
PENETAPAN FUNGSI UNTUK PELAKSANAAN KETENTUAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN MASYARAKAT

Menimbang :

1. Bahwa dalam rangka meningkatkan perlindungan terhadap Konsumen dan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di Sektor Jasa Keuangan, Bank wajib memiliki fungsi atau unit Perlindungan Konsumen;
2. Bahwa berdasarkan Pasal 88 dan Pasal 89 POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, PUJK wajib menetapkan fungsi atau unit yang melaksanakan Perlindungan Konsumen;
3. Bahwa dalam membentuk fungsi Perlindungan Konsumen, Bank mempertimbangkan:
 - Jumlah asset;
 - Jumlah kantor;
 - Jumlah dan kompleksitas produk dan/atau layanan;
 - Jumlah klasifikasi layanan; dan
 - Jumlah sumber daya manusia.
4. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2 dan 3, perlu menetapkan Surat Keputusan Direksi tentang penetapan fungsi.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK);
3. POJK Nomor 7 Tahun 2024 Tentang BPR dan BPRS;
4. POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
5. POJK Nomor 13/POJK.03/2015 dan SEOJK Nomor 1/SEOJK.03/2019 Tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi BPR;
6. POJK Nomor 9 Tahun 2024 tentang Penerapan Tata Kelola bagi BPR;
7. Kebijakan dan SOP Perlindungan Konsumen;
8. Anggaran Dasar PT BPR KITA;



Memutuskan :

MENETAPKAN

1. Menunjuk Divisi Kepatuhan sebagai Fungsi Perlindungan Konsumen PT BPR KITA yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelaksanaan Perlindungan Konsumen sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dalam melaksanakan fungsi tersebut, dibentuk Tim Pelaksana Fungsi Perlindungan Konsumen yang terdiri dari:

No	Jabatan	Kedudukan
1	Dewan Komisaris	Fungsi Pengawasan
2	Direktur Utama	Penanggung Jawab
3	Kepala Divisi Bisnis	Ketua Fungsi Perlindungan Konsumen
4	Kepala Divisi Operasional	Penanganan Pengaduan & Pelaksanaan Edukasi
5	Kepala Bagian Operasional	Penerima Pengaduan & Pelaporan
6	Teller Kantor Pusat	Penerima Pengaduan
7	Teller Kantor Kas	Penerima Pengaduan

Seluruh pejabat dan petugas sebagaimana tersebut di atas ditetapkan sebagai personel pelaksana Fungsi Perlindungan Konsumen,

3. Dalam rangka pelaksanaan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK sesuai kewenangan masing-masing, Bank telah menetapkan PIC sesuai lampiran IV Surat Keputusan ini.
4. Fungsi perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud pada angka dua mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan penerimaan, penanganan, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan Konsumen yang disampaikan kepada Bank;
 - b. Menerima pengaduan yang disampaikan secara:
 - langsung oleh Konsumen pada kantor Bank;
 - tidak langsung melalui surat, telepon, surat elektronik (email), website, media social atau sarana komunikasi lainnya yang ditetapkan Bank; dan
 - melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) OJK maupun media pengaduan lain yang ditetapkan oleh OJK.
 - c. Melakukan registrasi, verifikasi, pencatatan, investigasi, koordinasi dengan unit kerja terkait, penyampaian tanggapan, dan penyelesaian setiap pengaduan Konsumen sesuai ketentuan yang berlaku;
 - d. Melakukan pemantauan terhadap batas waktu penyelesaian pengaduan serta memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai *Service Level Agreement* (SLA) dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan;

- e. Menjadi penghubung (*liaison officer*) Bank dengan Otoritas Jasa Keuangan dalam proses penanganan pengaduan yang disampaikan melalui APPK atau media resmi lainnya;
 - f. Memberikan sosialisasi kepada seluruh pegawai mengenai Pelindungan Konsumen;
 - g. Mengoordinasikan implementasi kepatuhan Bank terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen;
 - h. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan Pelindungan Konsumen pada seluruh unit kerja;
 - i. Menyampaikan laporan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen beserta rekomendasi perbaikan;
 - j. Mengoordinasikan penyusunan laporan Pelindungan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan;
 - k. Menyusun materi penanganan pengaduan untuk dimuat dalam laporan tahunan, website, dan media resmi Bank; dan
 - l. Melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan Pelindungan Konsumen sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Petugas penerima pengaduan pada kantor pusat dan kantor kas bertanggung jawab untuk:
- a. Menerima setiap pengaduan yang disampaikan oleh konsumen;
 - b. Melakukan pencatatan dan penyampaian pengaduan kepada Kepala Divisi Operasional untuk ditindaklanjuti;
 - c. Memberikan informasi kepada Konsumen mengenai status penanganan pengaduan sesuai kewenangannya; dan
 - d. Menjaga kerahasiaan data dan informasi Konsumen sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Kepala Divisi Operasional bertanggung jawab memastikan seluruh proses penanganan dan penyelesaian pengaduan telah dilaksanakan dan diselesaikan secara efektif, tepat waktu, serta sesuai dengan ketentuan internal Bank dan Peraturan OJK yang berlaku.
7. Kepala Bagian Operasional bertanggung jawab mengoordinasikan proses penanganan dan penyelesaian pengaduan bersama unit kerja terkait.
8. Seluruh unit kerja wajib memberikan dukungan, data, informasi dan tindak lanjut yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan fungsi perlindungan konsumen;
9. Direktur Utama bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Fungsi Perlindungan Konsumen, mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya, serta memastikan tersedianya sumber daya yang memadai untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut;
10. Segala biaya yang timbul akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini akan menjadi beban Bank



11. Bahwa surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan dapat ditinjau kembali apabila mengandung kesalahan/kekeliruan atau dipandang perlu dikemudian hari.

Ditetapkan: Di Badung.

Pada hari Senin tanggal 21 Juli 2026

PT.BPR KITA

Direksi,



Agus Prima Wardana Dharma Putra, SE, MM.
Direktur Utama

Ir. I Gde Made Jaya Danu, MM.
Direktur

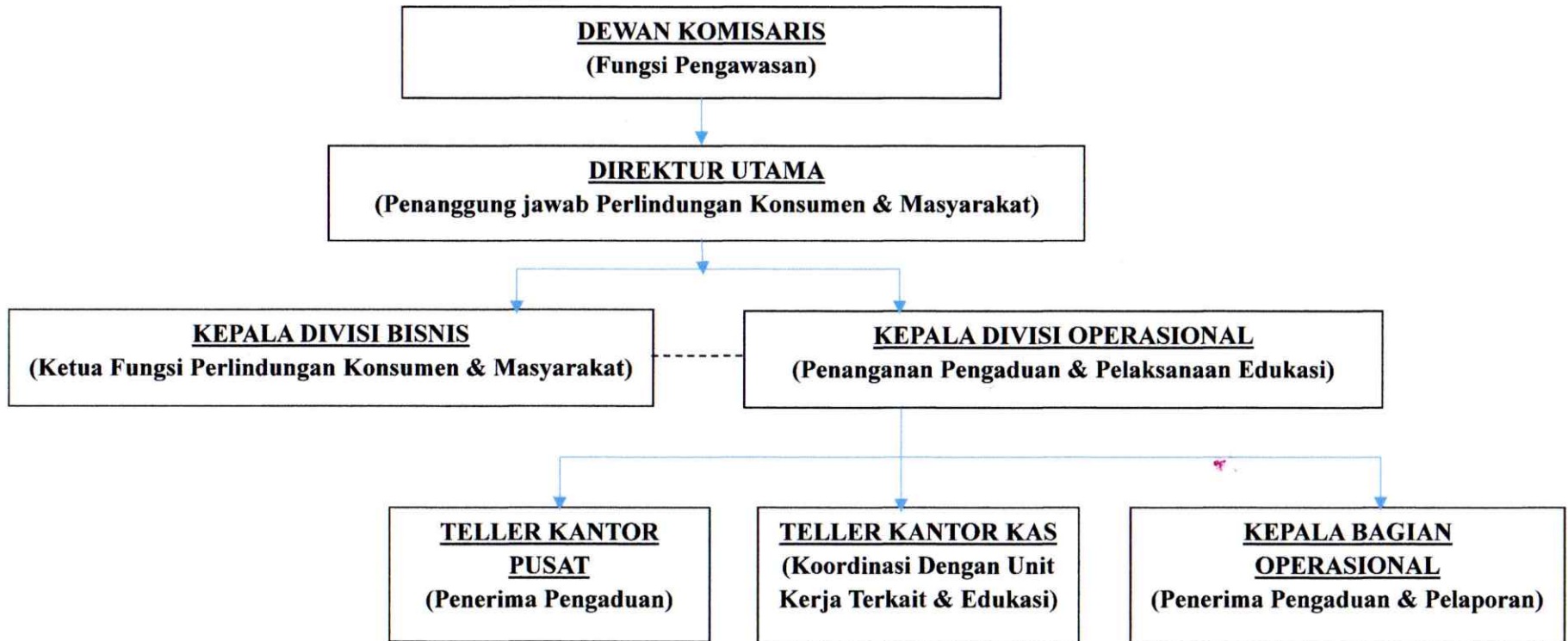
Cc.Arsip;

Lampiran I

Surat Keputusan Direksi PT Bank Perekonomian Rakyat KITA

Nomor : 044/SK/DIR/VII/2026

STRUKTUR FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN



Lampiran II

Surat Keputusan Direksi PT Bank Perekonomian Rakyat KITA

Nomor : 044/SK/DIR/VII/2026

Matriks Kewenangan Fungsi Perlindungan Konsumen
Dan Penanganan Pengaduan

No	Aktivitas	Dewan Komisaris	Direktur Utama	Kadiv Bisnis	Kadiv Operasional	Kabag Operasional	Teller Kantor Pusat	Teller Kantor Kas
1	Pengawasan Implementasi Fungsi Perlindungan Konsumen	A	A	C	R	R		
2	Evaluasi efektivitas penerapan Perlindungan Konsumen	A						
3	Menyetujui kebijakan Perlindungan Konsumen	C	A	C	R			
4	Menetapkan dan menyetujui SOP Penanganan Pengaduan	C	A	C	R	R		
5	Menerima pengaduan secara langsung					R	R	R
6	Menerima pengaduan melalui surat, telepon, email, website, media sosial					R	R	R
7	Menerima pengaduan melalui APPK OJK		A	C		R		
8	Registrasi dan pencatatan pengaduan					R	R	R
9	Verifikasi kelengkapan dokumen					R	R	R
10	Input dan updating pengaduan pada APPK		A		C	R		
11	Koordinasi dengan unit kerja terkait penyelesaian pengaduan			A	R	R		
12	Investigasi pengaduan			A	R	R		
13	Penyusunan konsep tanggapan kepada konsumen		C	A	R	R		
14	Persetujuan akhir atas jawaban kepada konsumen		A			R		
15	Penyampaian tanggapan/hasil penyelesaian kepada konsumen					R	R	R
16	Monitoring SLA penyelesaian				A	R		
17	Melakukan eskalasi apabila pengaduan berpotensi menjadi sengketa		A	R	R			
18	Penyusunan laporan Perlindungan Konsumen			A	R	R		
19	Penyampaian laporan kepada Direksi dan OJK			A	R	R		
20	Pelaporan berkala kepada Dewan Komisaris	A	R					
21	Melaksanakan sosialisasi perlindungan konsumen kepada pegawai			A	R	R		
22	Rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan pengaduan	C	A	R	R	R		
23	Evaluasi dan perbaikan proses penanganan pengaduan	A	R	C	R	R		

Keterangan:

A (Accountable)

: Penanggung jawab akhir dan pemberi persetujuan

R (Responsible)

: Pelaksana kegiatan

C (Consulted)

: Memberikan masukan atau konsultasi



Lampiran III**Surat Keputusan Direksi PT Bank Perekonomian Rakyat KITA****Nomor : 044/SK/DIR/VII/2026****JOB DESCRIPTION FUNGSI PELINDUNGAN KONSUMEN****A. DEWAN KOMISARIS****(Fungsi Pengawasan)****Tugas dan Tanggung Jawab**

1. Melakukan pengawasan atas pelaksanaan kebijakan Pelindungan Konsumen di Bank.
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas penerapan Pelindungan Konsumen.
3. Menyetujui SOP dan kebijakan Perlindungan Konsumen.
4. Menerima dan mengevaluasi laporan pelaksanaan Fungsi Pelindungan Konsumen dari Direksi.
5. Memberikan arahan dan rekomendasi kepada Direksi dalam rangka peningkatan kualitas Pelindungan Konsumen.
6. Memantau tindak lanjut atas rekomendasi hasil evaluasi maupun pengaduan Konsumen yang berdampak signifikan.
7. Memastikan Direksi melaksanakan ketentuan Pelindungan Konsumen sesuai peraturan OJK.

Wewenang

1. Meminta penjelasan kepada Direksi mengenai pelaksanaan Pelindungan Konsumen.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada Direksi.

B. DIREKTUR UTAMA**(Penanggung Jawab)****Tugas dan Tanggung Jawab**

1. Menetapkan kebijakan Pelindungan Konsumen.
2. Menyetujui SOP dan kebijakan penanganan pengaduan.
3. Memastikan tersedianya sumber daya yang memadai bagi pelaksanaan Fungsi Pelindungan Konsumen.
4. Menyetujui penyelesaian pengaduan yang bersifat strategis, berdampak hukum, finansial, maupun reputasi Bank.
5. Menyampaikan laporan implementasi Pelindungan Konsumen kepada Dewan Komisaris.
6. Menyetujui dan menandatangani laporan kepada OJK dan instansi yang berkaitan apabila dipersyaratkan.
7. Menindaklanjuti rekomendasi Dewan Komisaris.
8. Mengevaluasi dan perbaikan proses penanganan pengaduan

Wewenang

1. Menyetujui penyelesaian pengaduan.



2. Mengambil keputusan atas eskalasi pengaduan.
3. Menetapkan kebijakan perbaikan layanan.

C. KEPALA DIVISI BISNIS

(Ketua Fungsi Pelindungan Konsumen)

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Memberikan klarifikasi terhadap pengaduan yang berkaitan dengan produk, kredit, penghimpunan dana, maupun layanan bisnis.
2. Memberikan masukan atau konsultasi terkait implementasi perlindungan dan pengaduan konsumen.
3. Berkoordinasi dengan unit kerja terkait penyelesaian pengaduan.
4. Melakukan eskalasi apabila pengaduan berpotensi menjadi sengketa.
5. Memeriksa data dan dokumen yang diperlukan dalam proses investigasi.
6. Memberikan rekomendasi penyelesaian pengaduan kepada Kepala Divisi Operasional.
7. Memberikan masukan dalam penyusunan tanggapan kepada Konsumen.
8. Bertanggung jawab terhadap kepatuhan penyampaian laporan.
9. Mengidentifikasi akar penyebab pengaduan yang berasal dari aktivitas bisnis.
10. Mengusulkan perbaikan produk dan layanan berdasarkan hasil evaluasi pengaduan.
11. Bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan sosialisasi perlindungan konsumen kepada pegawai.

Wewenang

1. Meminta data dari unit bisnis.
2. Mengakses dan mengelola APPK.
3. Memberikan rekomendasi penyelesaian.
4. Mengusulkan penyempurnaan produk dan layanan.

D. KEPALA DIVISI OPERASIONAL

(Penanganan Pengaduan & Pelaksanaan Edukasi)

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Mengoordinasikan pelaksanaan Fungsi Pelindungan Konsumen.
2. Mengoordinasikan penerimaan, penanganan dan penyelesaian seluruh pengaduan Konsumen.
3. Menerima dan mengelola pengaduan yang masuk melalui APPK OJK.
4. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam proses investigasi.
5. Melakukan analisis penyebab pengaduan.
6. Menentukan langkah penyelesaian pengaduan.
7. Memastikan penyelesaian pengaduan sesuai SLA dan ketentuan OJK.
8. Melakukan monitoring dan evaluasi atas penyelesaian pengaduan.
9. Menyusun laporan Pelindungan Konsumen kepada Direksi dan OJK.
10. Menyelenggarakan sosialisasi Pelindungan Konsumen kepada seluruh pegawai.
11. Mengusulkan perbaikan proses operasional berdasarkan hasil evaluasi pengaduan.

Wewenang

1. Menugaskan unit kerja terkait untuk memberikan klarifikasi.
2. Meminta dokumen pendukung dari seluruh unit kerja.



3. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan.

E. KEPALA BAGIAN OPERASIONAL
(Penanganan Pengaduan & Pelaporan)

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Menerima pengaduan dari Teller.
2. Melakukan registrasi pengaduan.
3. Melakukan verifikasi identitas dan kelengkapan dokumen.
4. Menginput dan memperbarui data pengaduan pada APPK.
5. Mengadministrasikan seluruh dokumen pengaduan.
6. Menyusun konsep tanggapan kepada Konsumen.
7. Menyampaikan hasil penyelesaian kepada Konsumen.
8. Melakukan penutupan (closing) pengaduan pada APPK.
9. Menyusun rekapitulasi pengaduan secara berkala.
10. Mengarsipkan seluruh dokumen pengaduan sesuai ketentuan Bank.

Wewenang

1. Melakukan registrasi pengaduan.
2. Menginput dan memperbarui data pada APPK.
3. Meminta kelengkapan dokumen kepada Konsumen.
4. Mengoordinasikan administrasi penyelesaian pengaduan.

F. TELLER KANTOR PUSAT
(Penerima Pengaduan)

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Menerima pengaduan secara lisan maupun tertulis.
2. Memberikan informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan.
3. Membantu Konsumen mengisi formulir pengaduan.
4. Melakukan identifikasi identitas Konsumen.
5. Memeriksa kelengkapan dokumen awal.
6. Memberikan nomor registrasi pengaduan.
7. Meneruskan pengaduan kepada Kepala Bagian Operasional pada hari kerja yang sama.
8. Memberikan informasi perkembangan penanganan pengaduan sesuai kewenangannya.
9. Menjaga kerahasiaan data Konsumen.

Wewenang

1. Menerima pengaduan.
2. Meminta dokumen pendukung kepada Konsumen.
3. Memberikan informasi mengenai prosedur penanganan pengaduan.

G. TELLER KANTOR KAS
(Penerima Pengaduan)

Tugas dan Tanggung Jawab

1. Menerima pengaduan secara lisan maupun tertulis.



2. Membantu Konsumen mengisi formulir pengaduan.
3. Memeriksa identitas dan dokumen awal.
4. Menyampaikan pengaduan kepada Kepala Bagian Operasional pada hari kerja yang sama.
5. Memberikan informasi mengenai proses penanganan pengaduan kepada Konsumen.
6. Menjaga kerahasiaan informasi Konsumen.

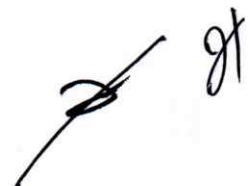
Wewenang

1. Menerima pengaduan.
2. Meminta kelengkapan dokumen kepada Konsumen.
3. Memberikan informasi awal mengenai proses penanganan pengaduan.

H. KETENTUAN UMUM

Seluruh personel dalam Fungsi Pelindungan Konsumen wajib:

1. Mematuhi ketentuan POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. Menjaga kerahasiaan data dan informasi Konsumen.
3. Menghindari benturan kepentingan dalam penanganan pengaduan.
4. Melaksanakan penanganan pengaduan secara profesional, objektif, transparan, cepat, tepat, sederhana, dan terdokumentasi.
5. Berkoordinasi dengan unit kerja terkait untuk memastikan setiap pengaduan diselesaikan secara efektif.
6. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas sesuai kewenangan masing-masing.
7. Mengikuti pendidikan, pelatihan, dan sosialisasi mengenai Pelindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh Bank maupun Otoritas Jasa Keuangan.



Lampiran IV**Surat Keputusan Direksi PT Bank Perekonomian Rakyat KITA****Nomor : 044/SK/DIR/VII/2026****PENETAPAN PERSON IN CHARGE (PIC)
APLIKASI PORTAL PELINDUNGAN KONSUMEN (APPK) OJK**

Dalam rangka pelaksanaan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen melalui Aplikasi portal perlindungan Konsumen (APPK), ditetapkan person in charge (PIC) sebagai berikut:

No	Jabatan	Peran APPK	Tugas
1	Direktur utama	User untuk level Direksi	Bertindak sebagai Pemegang otoritas tertinggi (<i>supervisory & approval</i>) dengan tanggung jawab meliputi: a. Mengawasi seluruh performa dan kepatuhan Bank dalam menyelesaikan pengaduan konsumen agar sesuai dengan batas waktu (SLA) dari OJK. b. Memberikan persetujuan akhir (<i>approval</i>) atas tanggapan resmi atau solusi penyelesaian yang akan dikirimkan Bank kepada nasabah untuk kasus-kasus yang bersifat kompleks atau bernilai material besar. c. Menjadi penanggung jawab utama jika terjadi keterlambatan atau ketidakpatuhan Bank dalam merespon pengaduan di dalam aplikasi.
2	Kepala Divisi Bisnis	User untuk level PIC Layanan Pengaduan	Bertindak sebagai pelaksana teknis harian yaitu melakukan koordinasi internal dengan unit kerja terkait, lalu menginput kronologi, hasil analisis, serta langkah penyelesaian Bank ke dalam system.
3	Kepala bagian Operasional	User untuk level PIC Layanan Pengaduan	Bertindak sebagai pelaksana teknis harian yaitu memeriksa pengaduan masuk secara berkala dan melakukan verifikasi awal terhadap data serta dokumen pendukung yang diunggah oleh nasabah serta mengunggah Kembali surat tanggapan resmi Bank dan berkomunikasi langsung dengan konsumen melalui kolom interaksi aplikasi hingga status pengaduan dinyatakan selesai (<i>closed</i>).

Seluruh PIC wajib menjaga kerahasiaan data konsumen, mematuhi ketentuan penggunaan APPK OJK, serta melaksanakan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal Bank.



Lampiran V

Surat Keputusan Direksi PT Bank Perekonomian Rakyat KITA

Nomor : 044/SK/DIR/VII/2026

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA



Penjelasan:

1. Penyampaian Pengaduan

Konsumen menyampaikan pengaduan kepada BANK baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kantor, layanan pelanggan, telepon, email, website, APPK atau media resmi lainnya dengan melampirkan/melengkapi informasi dan dokumen yang diperlukan dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) HK.

2. Tahap 1 – Internal Dispute Resolution

BANK akan melakukan tindak lanjut dan penyelesaian atas pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) HK sejak Pengaduan diterima. Dalam hal BANK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian pengaduan secara lisan tidak dapat dipenuhi, maka BANK meminta kepada konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang

[Handwritten signature]

diperlukan, kemudian BANK akan melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) HK. Apabila telah tercapai kesepakatan antara Konsumen dan BANK, maka BANK memberikan tanggapan Pengaduan kepada konsumen atas Pengaduan yang diterima secara tertulis, kemudian pengaduan dinyatakan selesai.

3. Apabila Belum Tercapai Kesepakatan

Jika hasil penyelesaian yang diberikan BANK belum memenuhi kesepakatan atau masih terdapat sengketa, Konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar BANK.

4. Tahap 2 – External Dispute Resolution

Konsumen dapat memilih penyelesaian sengketa melalui:

- a. Menyampaikan pengaduan kepada OJK untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan OJK, atau
- b. Mengajukan sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari OJK atau kepada pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Handwritten signature and initials in black ink, located at the bottom right of the page.

Meta Business Suite x Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

bprkita.com/prosedur-pelayanan-dan-penyelesaian-pengaduan-nasabah/

Bank kita

Beranda Tentang Kami Produk Berita Kinerja Kontak

Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa – Bank Kita

Bank Kita berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, termasuk dalam penanganan pengaduan. Berikut alur mekanismenya:

Tahap 1 – Internal Dispute Resolution

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan melalui APPK (Aplikasi Portal Perindungan Konsumen) atau langsung ke PT BPR Kita, dengan melengkapi informasi dan dokumen yang diperlukan maksimal 20 hari kerja. Bank akan melanjutkan pengaduan secara lisan (5 hari kerja) maupun tertulis (10 hari kerja). Jika terdapat kesepakatan, penanganan tertulis akan disampaikan kepada konsumen.

10:49 27/08/2026

Meta Business Suite x Instagram

instagram.com/p/DchwzAARzCY7fbdid-lwY2xjawT8huZw/G9mBGV4dG4DYWVtAjlwAGJyaWQRBMW-2b18bk9ldmWpJNGM2tznRjBmfwd9pZA81MTQ3NzE1NjkyMjg1FAAR4kxUF7MFZesLP...

Bank kita

Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Tahap 1 - Internal Dispute Resolution Tahap 2 - External Dispute Resolution

Bank kita

bprkita

Punya keluhan seputar layanan Bank Kita? Tenang, kami siap membantu!

Yuk kenali alur Mekanisme Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa di Bank Kita

Internal Dispute Resolution

View insights Boost post

2 minutes ago

Add a comment

More posts from bprkita

Bank kita

Selamat Menghormati MAULIO NABI

Bank kita

Pengumuman Operasional

Kepada nasabah PT. BPR KITA yang terhormat,

Bank kita

PERUBAHAN

Adapun yang terhormat nasabah PT. BPR KITA & mitra mitra kami,

10:57 27/08/2026

