STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

PT. BPR PRIMA MULIA ANUGRAH

SOLOK, 2025

KATA PENGANTAR

Standar Operasional Presedur (SOP) Layanan Pengaduan Konsumen PT.BPR Prima Mulia Anugrah ini disusun dalam rangka pemenuhan ketentuan POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

Disamping itu Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Konsumen ini menjadi pedoman dalam menindaklanjuti segala pengaduan dari konsumen sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi Direksi dan Dewan Komisaris dalam melaksanakan fungsi pengawasan.

Dengan diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Konsumen ini diharapkan dapat menyelesaikan dan menekan kemungkinan timbulnya risiko-risiko yang tidak diinginkan dalam operasional PT. BPR Prima Mulia Anugrah.

Demikianlah kami sampaikan untuk dapat dilaksanakan sesuai ketentuan.

Solok, 02 Oktober 2025
Direksi,



Desi Susanti
Direktur Utama

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Daftar Isi ii
BAB I KETENTUAN UMUM LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Layanan Pengaduan Konsumen 1
1.3 Dasar Hukum Layanan Pengaduan Konsumen 2
1.4 Istilah Dalam Lelayanan Pengaduan Konsumen 2
BAB II STRUKTUR ORGANISASI LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
2.1 Struktur Organisasi Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen 4
2.2 Peran Direksi dan Dewan Komisaris 4
2.3 Tugas Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen 5
2.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia 5
2.5 Manajemen Pemeliharaan dan Perbaikan Secara Berkelanjutan Layanan Pengaduan Konsumen 6
BAB III STANDARD OPERATING PROCEDURE LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN
3.1 Penerimaan Pengaduan 7
3.2 Penanganan Pengaduan 10
3.3 Penyelesaian Pengaduan 14
3.4 Penyelesaian Pengaduan atau Sengketa Melalui Pengadilan 16
3.5 Laporan Layanan Pengaduan 16
BAB IV PENUTUP 18
LAMPIRAN

BAB I
KETENTUAN UMUM
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1.1 Latar Belakang

Bank Perekonomian Rakyat (BPR) merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat demi kelangsungan usahanya. Dengan demikian guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, sebagai pengurus bank harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah bank. Apabila terjadi kemerosotan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan maka hal tersebut merupakan suatu bencana bagi perekonomian negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sulit untuk dipulihkan.

Melihat besarnya risiko yang dapat terjadi bila kepercayaan masyarakat terhadap bank merosot, maka tidak berlebihan bila usaha perlindungan terhadap masyarakat atau nasabah bank pada khususnya perlu mendapatkan perhatian. Dalam rangka usaha melindungi nasabah atau konsumen secara umum sekarang ini digunakan UU Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat untuk pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Peran pengurus BPR khususnya Direksi dan karyawan diharapkan dapat melindungi nasabah sebagai pengguna produk dan jasa BPR, dengan berpedoman pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

1.2 Tujuan Layanan Pengaduan Konsumen

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian nasabah BPR sebagai konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian produk dan jasa BPR.

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas produk dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha BPR, sehingga dapat memberikan kenyamanan, keamanan, ketenangan dan keselamatan nasabah sebagai pengguna produk dan jasa BPR.
7. Melakukan penyelesaian dalam memberikan perlindungan konsumen yang merupakan tujuan utama layanan pengaduan.

1.3 Dasar Hukum Layanan Pengaduan Konsumen

1. Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan
2. SE OJK Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 tahun 2023 tanggal 20 Desember 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

1.4 Istilah dalam Layanan Pengaduan Konsumen

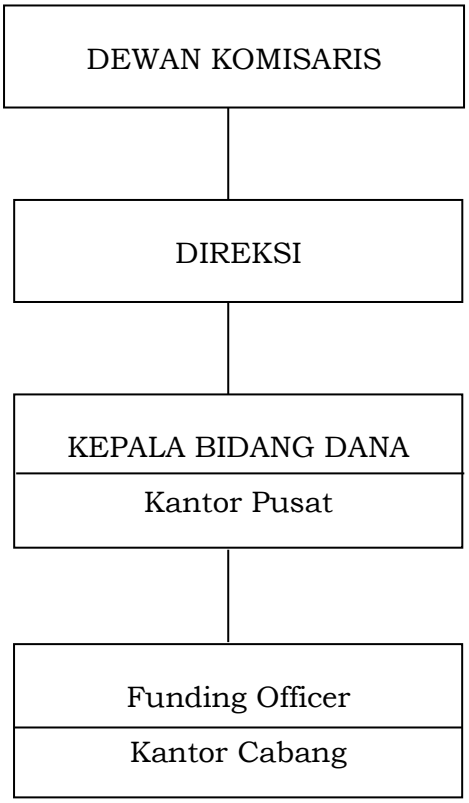
1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dimaksud adalah PT. BPR Prima Mulia Anugrah (selanjutnya disebut PT. BPR PMA) yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional.
2. Konsumen adalah pihak-pihak atau nasabah atau debitur yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang

tersedia di PT. BPR PMA berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama konsumen dengan berdasarkan surat kuasa dari konsumen.
4. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
5. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PT. BPR PMA untuk mengupayakan penyelesaian pengaduan.
6. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari bank kepada konsumen secara lisan atau tertulis.
7. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PT. BPR Prima Mulia Anugrah.

BAB II
STRUKTUR ORGANISASI
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

2.1 Struktur Organisasi Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan



2.2 Peran Direksi dan Dewan Komisaris

1. Dewan komisaris wajib memastikan Direksi memiliki dan melaksanakan prosedur layanan pengaduan.
2. Direksi wajib menunjuk pejabat atau pegawai untuk melaksanakan fungsi layanan pengaduan di Kantor Pusat maupun di Kantor Cabang.
3. Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit layanan pengaduan bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
4. Direksi wajib memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur layanan pengaduan.

2.3 Tugas Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan

1. Menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen atau perwakilan konsumen.
2. Menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terkait layanan pengaduan.
3. Melaporkan kepada Direksi mengenai proses layanan pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses layanan pengaduan.
4. Menyusun dan menyampaikan laporan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi.
5. Menyusun materi penanganan pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan dan media lain yang dikelola secara resmi oleh bank.
6. Menjadi penghubung penanganan pengaduan yang disampaikan konsumen atau perwakilan konsumen kepada OJK.
7. Bagi petugas layanan pengaduan konsumen yang berada di Kantor Cabang selalu melakukan koordinasi dan pelaporan kepada Pejabat Layanan Pengaduan di Kantor Pusat.

2.4 Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi atau unit Layanan Pengaduan PT. BPR Prima Mulia Anugrah memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi dalam melakukan layanan pengaduan secara efektif dan efisien. Dengan adanya pelatihan tersebut PT. BPR Prima Mulia Anugrah dapat mengetahui tingkat pemahaman pegawai dalam penyelesaian pengaduan konsumen.

Tujuan pelatihan yang diberikan kepada pegawai fungsi atau unit layanan pengaduan untuk :

1. Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan dalam layanan pengaduan konsumen.

2. Dapat menyelesaikan segala permasalahan dalam pengaduan konsumen.
3. Memiliki etika dan tata cara berkomunikasi yang baik dengan konsumen.
4. Dapat membuat laporan layanan pengaduan konsumen dengan baik.

2.5 Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan layanan pengaduan

1. Bank wajib melakukan pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap pengaduan konsumen dengan cara pengumpulan informasi, mencatat, mengidentifikasi, mengklasifikasi, dan mengelola pengaduan yang masuk.
2. Bank dapat melakukan evaluasi terhadap produk dan kinerja karyawan PT. BPR Prima Mulia Anugrah.
3. Auditor internal melakukan audit secara teratur untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan pengaduan konsumen.
4. Melakukan reviu atau tindak lanjut terhadap hasil laporan audit dan informasi lainnya dan menentukan langkah tindak lanjut penanganan pengaduan.

BAB III
STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pengaduan Konsumen ini juga mengacu kepada Pedoman Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam pelaksanaan operasional bank. SOP dalam pelaksanaan penyelesaian pengaduan konsumen PT. BPR Prima Mulia Anugrah terbagi 3 tahap yaitu :

3.1 Penerimaan Pengaduan

PT. BPR Prima Mulia Anugrah menerima pengaduan baik secara lisan atau tertulis oleh konsumen atau perwakilan konsumen, dan setiap pengaduan tersebut tidak dipungut biaya.

A. Penerimaan Pengaduan secara lisan sebagai berikut :
   1. Bank wajib menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk oleh konsumen atau perwakilan konsumen pada buku registrasi pengaduan.
   2. Pegawai pada fungsi unit layanan pengaduan melakukan wawancara kepada konsumen atau perwakilan konsumen secara singkat mengenai permasalahan yang dilaporkan.
   3. Bank wajib memberikan penjelasan kepada konsumen atau perwakilan konsumen mengenai prosedur singkat tata cara layanan pengaduan konsumen.
   4. Bank wajib memberikan informasi mengenai jangka waktu proses tindak lanjut menyelesaikan pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
   5. Bank dapat memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan melalui telepon, pesan singkat (short message service), surat, email, faksimili, dll yang dikekola oleh PT. BPR PMA.

6. Bank melakukan verifikasi terlebih dahulu untuk memastikan kebenaran informasi mengenai konsumen pada saat pengaduan disampaikan oleh konsumen atau perwakilan konsumen.
7. Bank menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada konsumen atau perwakilan konsumen melalui telepon, pesan singkat (short message service), surat, email, faksimili, dll yang dikekola oleh PT. BPR PMA.
8. Konfirmasi penerimaan pengaduan disampaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan yang menerima pengaduan dan wajib meangendakan kembali kepada buku register setelah melakukan konfirmasi terhadap konsumen.
9. Bank mendokumentasikan penerimaan pengaduan yang disampaikan secara lisan.

B. Penerimaan Pengaduan secara tertulis sebagai berikut :
   1. Bank wajib menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk oleh konsumen atau perwakilan konsumen pada buku registrasi pengaduan.
   2. Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan pengaduan yang ditandatangani oleh konsumen atau perwakilan konsumen.
   3. Penerimaan dan pencatatan pengaduan pada register penerimaan pengaduan untuk pengaduan secara *walk in* dilakukan berdasarkan formulir penerimaan sebagaimana maksud pada angka 2.
   4. Bank wajib memberikan penjelasan kepada konsumen atau perwakilan konsumen mengenai prosedur singkat tata cara layanan pengaduan konsumen.
   5. Bank dalam menangani pengaduan dari konsumen atau perwakilan konsumen dipastikan telah melengkapi dokumen atau persyaratan yang telah ditetapkan, yaitu :

a. Identitas konsumen atau perwakilan konsumen yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor).
b. Akte kelahiran bagi konsumen yang belum genap usia 17 tahun.
c. Kartu keluarga
d. Surat Kuasa (Konsumen mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan konsumen)
e. Jenis dan tanggal transaksi keuangan
f. Permasalahan yang diadukan.

6. Surat kuasa khusus bagi konsumen yang mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan konsumen.
7. Dalam hal konsumen atau perwakilan konsumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, bank dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang harus dilengkapi.
8. Bank memberikan informasi dan meminta kepada konsumen atau perwakilan konsumen jika masih belum lengkapnya persyaratan/dokumen yang telah ditetapkan
9. Dalam penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan memberikan penjelasan, informasi dan meminta dokumen/persyaratan dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat (SMS), surat, email, faksimili, dll yang dikelola PT. BPR PMA.
10. Dalam hal dokumen yang bersifat rahasia, bank meminta kepada konsumen untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasihaan dokumen.
11. Bank melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
12. Dalam rangka pemenuhan kelengkapan dokumen/persyaratan dari konsumen atau perwakilan konsumen, bank dapat

memberikan kesempatan atau tengang waktu selama 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen.

13. Bank dapat memperpanjang kembali jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam kondisi tertentu seperti :
    a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili konsumen.
    b. Pengaduan yang disampaikan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PT. BPR PMA.
    c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali konsumen.
14. Bank menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada konsumen atau perwakilan konsumen baik secara langsung maupun tidak secara langsung.
15. Bukti tanda terima pengaduan secara langsung disampaikan pada saat konsumen atau perwakilan konsumen langsung datang dalam proses penyampaian pengaduan di Kantor PT. BPR PMA.
16. Penyampaian bukti secara tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, email, faksimili, dan media elektronik yang dikelola PT. BPR PMA.
17. Bank mendokumentasikan atau mengarsipkan penerimaan pengaduan yang disampaikan secara lisan.

3.2 Penanganan Pengaduan

PT. BPR Prima Mulia Anugrah setelah menerima pengaduan secara lisan maupun tertulis dari konsumen atau perwakilan konsumen dalam menyelesaikan permasalahan dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara :
    A. Kompeten yaitu pemeriksaan pengaduan dilakukan oleh Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi seperti :

- Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undang, kebijakan, dana prosedur yang terkait dengan permsalahan pengaduan.
- Mampu menganalisis pengaduan
- Mampu menyusun laporan pemeriksaan pengaduan

B. Benar yaitu pemeriksaan pengaduan dilakukan dengan prosedur, antara lain tahapan dan metode pemeriksaan pengaduan yang telah ditetapkan.

C. Objektif yaitu pemeriksaan pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan, yang dilakukan dengan cara memberikan :
   - Perlakuan yang seimbang pada setiap pengaduan
   - Kesempatan kepada konsumen untuk menjelaskan materi pengaduan
   - Kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
   - Pengaduan yang terkait dengan pegawai PT. BPR PMA yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan, maka penanganan pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
   - Dalam hal pengaduan terkait dengan pimpinan kantor PT. BPR PMA tempat konsumen mengalami permasalahan, maka penanganan pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan di Kantor Pusat atau Cabang yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pimpinan kantor bank yang bersangkutan.

2. Analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.
    A. Penanganan pengaduan secara lisan
        1. Bank wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja.
        2. Bank dapat membutuhkan dokumen pendukung atas pengaduan yang disampaikan oleh konsumen atau perwakilan konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan pendukung yang diperlukan.
        3. Permintaan dokumen pendukung tersebut dilakukan sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan berakhir.
        4. Apabila bank membutuhkan dokumen pendukung kepada konsumen atau perwakilan konsumen secara tertulis, maka bank mengikuti tata cara pengaduan secara tertulis.
        5. Bank mendokumentasikan penanganan pengaduan yang disampaikan secara lisan.
    B. Penanganan pengaduan secara tertulis
        1. Bank wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan pengaduan diterima secara lengkap.
        2. Bank dapat memperpanjang kembali jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja sebelum jangka waktu berakhir untuk melengkapi kekurangan dokumen dalam kondisi tertentu seperti:
            a. Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili konsumen.
            b. Pengaduan yang disampaikan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PT. BPR PMA.
            c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali konsumen.

3. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan wajib diberitahukan secara tertulis kepada konsumen atau perwakilan konsumen sebelum jangka waktu batas penyelesaian berakhir.
4. Penyelesaian pengaduan diluar jangka waktu diatas tersebut, dapat dilakukan oleh bank dengan syarat sebagai berikut :
   a. Penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain.
   b. Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan.
5. Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada penjelasan nomor 4 (empat) merupakan bank, wajib menyampaikan tindak lanjut pengaduan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari bank yang menrima pengaduan awal.
6. Penyelesaian pengaduan diluar jangka waktu, wajib diberitahukan secara tertulis kepada konsumen atau perwakilan konsumen.
7. Bank mendokumentasikan dan mengarsipkan penanganan pengaduan.

C. Penolakan Pengaduan

PT. BPR Prima Mulia Anugrah dapat menolak menangani pengaduan jika :

1. Konsumen atau perwakilan konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini.

3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumentasi Transaksi Keuangan.
4. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PT. BPR Prima Mulia Anugrah.

Tata cara penolakan pengaduan sebagai berikut :

1. Pengaduan yang disampaikan secara lisan oleh konsumen atau perwakilan konsumen, maka bank menyampaikan penolakan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis disertai dengan alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
2. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis oleh konsumen atau perwakilan konsumen, maka bank menyampaikan penolakan pengaduan disampaikan secara tertulis disertai dengan alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
3. Bank dalam menangani pengaduan sebagaimana dimaksud pada point C, bank dapat menetapkan jangka waktu tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan serta menginformasikan kepada konsumen atau perwakilan konsumen.

3.3 Penyelesaian Pengaduan

1. Bank wajib memberikan tanggapan pengaduan kepada konsumen atau perwakilan konsumen atas pengaduan yang diterima.
2. Bank menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis kepada konsumen atau perwakilan konsumen yang menyampaikan pengaduan secara tertulis.
3. Bank menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis kepada konsumen atau perwakilan konsumen yang menyampaikan pengaduan secara lisan.
4. Tanggapan pengaduan yang disampaikan oleh bank berupa :

a. Penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potenso kerugian konsumen.
b. Penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian konsumen.

5. Penawaran penyelesaian yang terdapat kesalahan yang menimbulkan kerugian konsumen, bank dapat berupa penyampaian pernyataan maaf, penawaran ganti rugi (redress/remedy), dan/atau perbaikan produk dan/atau layanan.
6. Bank dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan syarat :
   a. Konsumen telah memenuhi kewajibannya
   b. Ganti rugi diberikan dengan mempertimbangkan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung kepada konsumen.
7. Bank wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal konsumen atau perwakilan konsumen menyetujui tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari bank.
8. Bank wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal tanggapan pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh konsumen atau perwakilan konsumen.
9. Bank wajib menangani keberatan konsumen dan/atau perwakilan konsumen terhadap tanggapan pengaduan yang disampaikan bank, jika konsumen atau perwakilan konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan bank.
10. Bank melakukan penelaahan terhadap dokumen baru yang disampaikan konsumen atau perwakilan konsumen untuk memastikan dokumen tersebut dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan.

11. Bank dapat menolak pengaduan dengan mengikuti tata cara dan yang dijelaskan dalam penolakan pengaduan, apabila berdasarkan penelaahan dokumen baru tersebut tidak mempengaruhi tanggapan pengaduan.
12. Bank wajib menyelesaikan keberatan konsumen atau perwakilan konsumen terhadap jangka waktu pada proses penanganan pengaduan.
13. Bank mengarsipkan penyelesaian pengaduan konsumen.

3.4 Penyelesaian Pengaduan atau Sengketa Melalui Pengadilan

1. Konsumen atau perwakilan konsumen menolak tanggapan pengaduan dari bank, maka bank wajib memberikan informasi kepada konsumen atau perwakilan konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
3. Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan, dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan antara bank dengan konsumen.

3.5 Laporan Layanan Pengaduan

1. Direksi menugaskan fungsi atau unit layanan pengaduan untuk menyusun laporan layanan pengaduan.
2. Laporan layanan pengaduan dibuat untuk keperluan :
   a. Pelaporan internal layanan pengaduan
   b. Laporan triwulanan layanan pengaduan kepada OJK paling lambat tanggal 10 setiap bulannya
3. Pelaporan internal layanan pengaduan dibuat secara internal.
4. Laporan layanan pengaduan kepada OJK, minimal membuat :

a. Jenis produk atau layanan dan permasalahan yang diadukan
b. Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan
c. Penyebab pengaduan
d. Publikasi negatif pengaduan

5. Laporan publikasi negatif membuat pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai.
6. Pengaduan yang belum selesai merupakan pengaduan yang masih dalam proses penanganan pengaduan. Pengaduan yang tidak selesai merupakan pengaduan yang telah mendapat tanggapan pengaduan, namun konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan.
7. Direksi bertanggung jawab terhadap isi laporan pelayanan pengaduan.
8. Bentuk laporan layanan pengaduan kepada OJK, dilakukan sesuai format yang terdapat pada SE No.17/SEOJK.07/2018 Lampiran II.

BAB IV
PENUTUP

Seluruh karyawan PT. BPR Prima Mulia Anugrah wajib melaksanakan Standart Operating Procedure (SOP) Layanan Pengaduan Konsumen ini dibuat sebagai acuan dalam melakukan penyelesaian pengaduan konsumen.

Solok, 02 Oktober 2025

Direksi,

Desi Susanti	Yoki Fauzan
Direktur Utama	Direktur

Tanda Terima

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan telah menerima surat pengaduan konsumen dengan perincian sebagai berikut :

Nama Konsumen : .....
Nomor Register Pengaduan : .....
Tgl Penerimaan Pengaduan : .....
Nomor Telepon : .....
Alamat : .....
.....
Permasalahan yang diadukan : .....
.....
.....
Dokumen/file pendukung : .....
.....
.....

Demi kelancaran pengaduan konsumen atau perwakilan konsumen dapat menghubungi kami PT. BPR Prima Mulia Anugrah di Kantor Pusat Sdri. Nike Veronika, Hp.082288304712, No.Fax (0755) 325380, email : bprpmasolok@yahpoo.com dan Kantor Cabang Sdr. Gusfrizal, Hp. 081267648252 No. Telp/Fax. (0751) 7059565, email : bpr.pma.pdg@gmail.com.

Demikianlah tanda terima ini dibuat, atas perhatian diucapkan terima kasih.

Solok, 20..

Yang Menyerahkan Yang Menerima

( ) ( )

FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN

PT.BPR PRIMA MULIA ANUGRAH

Nomor Register	
Hari/Tanggal	
Waktu	
Tempat	
Nama Konsumen	
Alamat Konsumen	
Nomor Telepon / HP	
Hubungan dengan Bank	
Materi/Pokok pengaduan	

..... , ...20...

Petugas Penerima Pengaduan Konsumen/Perwakilan

( ) ( )

*Pengaduan ini tidak dipungut biaya apapun

CONTOH BUKU REGISTER PENGADUAN KONSUMEN

Tgl Penerimaan Pengaduan	Nama Konsumen/Perwakilan Konsumen	Nomor Register Pengaduan	Pelaporan		Permasalahan/Materi Pengaduan	Tindak Lanjut	Tanda Tangan		Keterangan
			Tertulis	Lisan			Petugas	Konsumen	

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

PERIODE : ..... s.d ..... Tahun 20...

NAMA PELAKU USAJA JASA KEUANGAN : PT. BPR Prima Mulia Anugrah

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai *)		Dalam Proses **)		Tidak Selesai ***)		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Tabungan	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil
2	Deposito	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil
3	Kredit Modal Kerja	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil
4	Kredit Investasi	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil
5	Kredit Konsumsi	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil
6	Lainnya	Nihil		Nihil		Nihil		Nihil

Keterangan :

*) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila :
1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut,
2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan,
3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut,

**) Kolom Dalam Proses diisi apabila :
1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.

***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.