

PENGADUAN NASABAH

Media Penyampaian Pengaduan Nasabah Bank Sleman

Sesuai dengan ketentuan Regulator, Bank Sleman menyediakan sarana penyampaian pengaduan nasabah, baik secara lisan maupun tertulis.

Nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Sleman secara lisan atau tertulis melalui:

1. Call Center, Khusus untuk pengaduan ATM (0274) 8686427
2. Jaringan Kantor Bank Sleman
 - Kantor Pusat**
Jalan Magelang KM 10 Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telp : (0274) 868321
 - Kantor Cabang Utama**
Jalan Magelang KM 10 Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telp : (0274) 7778585
 - Kantor Cabang Godean**
Jl Godean KM 10, Geneng, Sidoagung, Godean, Sleman
Telp : (0274) 798 786
 - Kantor Cabang Kalasan**
Jl Jogja – Solo KM 15 Tamanmartani, Kalasan, Sleman
Telp : (0274) 2851088
3. Email melalui Info@banksleman.co.id
4. Media Sosial Bank Sleman
 - a. Chat Whatsapp pada nomor 081717628585 dengan nama profil “Halo Bank Sleman”
 - b. Direct message Instagram ke akun @banksleman
 - c. Facebook messenger ke akun facebook @banksleman

Persyaratan Pengaduan

1. Syarat Pengaduan Melalui Kantor Cabang/Surat/Email
 - a. Pengaduan dapat dilakukan oleh Konsumen atau perwakilan/kuasa dari konsumen.
 - b. Dokumen persyaratan pengaduan

Pengadu	Dokumen kelengkapan
Konsumen	<ol style="list-style-type: none">1. Asli dan fotokopi identitas konsumen yang masih berlaku2. Asli dan fotokopi dokumen pendukung pengaduan apabila ada (misal: buku tabungan, bukti transaksi, rekening koran,dll)
Perwakilan/kuasa Konsumen	<ol style="list-style-type: none">1. Asli dan fotokopi identitas dari konsumen yang diwakili2. Asli dan fotokopi identitas dari perwakilan/kuasa yang ditunjuk konsumen3. Asli surat kuasa khusus dari konsumen kepada perwakilan/kuasa yang menyatakan kinsmen

	<p>memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama konsumen, dilengkapi dengan masa berlaku surat kuasa serta bermaterai cukup, atau</p> <p>4. Asli dan fotokopi dokumen lain yang menunjukkan perwakilan/kuasa nasabah berwenang mewakili nasabah, misalnya penetapan wali/pengampu dari pengadilan.</p>
--	--

2. Syarat Pengaduan Melalui Telepon atau Media Sosial
Pengaduan melalui telepon atau media sosial harus dilakukan oleh konsumen sendiri, tidak dapat diwakilkan.

Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Media Pengaduan	Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan
Telepon/Media Sosial	<p>5 hari kerja</p> <p>Apabila pengaduan yang diajukan tidak dapat diselesaikan oleh Bank dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja, maka konsumen untuk mengajukan pengaduan tertulis kantor cabang atau email/surat.</p>
Kantor Cabang/Surat/Email	<p>10 Hari Kerja</p> <p>Sejak dokumen persyaratan diterima lengkap dan dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja jika;</p> <ol style="list-style-type: none"> Kantor Cabang Bank Sleman yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Cabang Bank Sleman tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua Kantor Cabang Bank Sleman tersebut, Transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank, Terdapat hal-hal lain di luar kendali Bank Sleman

Selain melalui media pengaduan diatas Konsumen dapat melakukan pengaduan melalui APPK atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK)