

MEKANISME LAYANAN PENGADUAN NASABAH PT BPR WAWAY LAMPUNG

1. Nasabah menyampaikan pengaduan melalui layanan yang telah disediakan oleh BPR Waway Lampung.
2. Petugas menerima pengaduan dan akan melakukan verifikasi jenis pengaduan dan data nasabah.
3. Petugas menerbitkan nomor registrasi pengaduan dan menyampaikannya kepada nasabah beserta nomor kontak Bank untuk keperluan tindak lanjut dan pemantauan status penyelesaian pengaduan.
4. Petugas menindaklanjuti pengaduan nasabah sesuai dengan media yang di pakai untuk melakukan pengaduan dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.
5. Bank Waway menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan, jika nasabah setuju atas penyelesaian pengaduan maka pengaduan dianggap selesai.
6. Apabila nasabah tidak setuju dengan hasil penyelesaian, maka nasabah dapat melanjutkan Upaya penyelesaian pengaduan melalui OJK (Otoritas Jasa Keuangan) / LPS SJK (Lembaga Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan).

Sarana Media Pengaduan Nasabah PT. BPR Waway Lampung

1. Pengaduan Secara Lisan
Datang langsung ke Bank Waway / Call center Bank Waway (0721) 266869
Jangka waktu ditangani dan diselesaikan maksimal dalam waktu 5 hari kerja. Apabila penyelesaian pengaduan memerlukan waktu lebih dari 5 hari kerja, maka nasabah dapat mengajukan pengaduan nya secara tertulis.
2. Pengaduan secara tertulis
 - a. Nasabah datang ke kantor Bank Waway dan menyampaikan pengaduan melalui Customer Service / Petugas Pelayanan Nasabah.
 - b. Bersurat resmi ke PT. BPR Waway Lampung yang beralamat di jalan Diponegoro No 28 Kelurahan gulak galik, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung, Kode Pos 35214.
 - c. Nasabah mengakses Website : www.bankwawaylampung.com (mengisi Biodata diri dan mengisi pengaduan pada kolom pengaduan nasabah)
 - d. Nasabah mengakses media sosial Instagram : [ig@bankwawaylampung](https://www.instagram.com/ig@bankwawaylampung) (DM - direct message Instagram Bank Waway)
 - e. Waktu penyelesaian pengaduan nasabah maksimal 10 hari kerja sejak dokumen lengkap diterima dan dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja dengan pemberitahuan kepada nasabah.