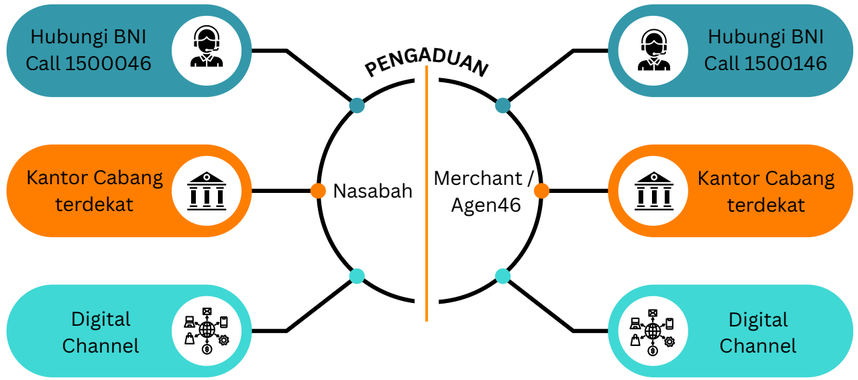
PROSEDUR PELAYANAN DAN PENGADUAN

Media Penyampaian Pengaduan



- Aplikasi wondr by BNI email dan BNI Call
- Website www.bni.co.id, menu Chat with Us
- E-mail ke bnicall@bni.co.id
- Social Media X @bni, @bni customercare
- Social Media Facebook BNI
- Social Media Instagram @bni46
- Whatsapp 08115881946

- E-mail ke merchantcare@bni.co.id

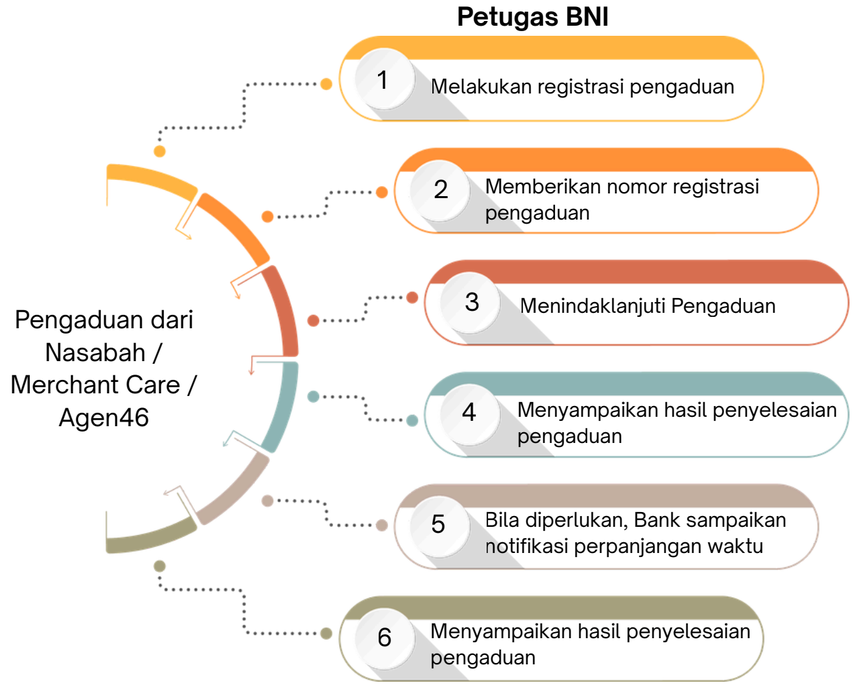
Sesuai POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, BNI memberikan solusi penyelesaian pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, sementara penyelesaian pengaduan tertulis dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja. Apabila diperlukan dokumen pendukung atas pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan, maka BNI akan meminta nasabah menyampaikan pengaduan secara tertulis. Berkaitan dengan hal tersebut, nasabah dapat melengkapi dokumen atas pengaduan yang disampaikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.

BNI berkomitmen menangani penyelesaian pengaduan secara tertulis bagi nasabah yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan, terdiri dari:

a. Identitas nasabah
b. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan
c. Permasalahan yang diadukan; dan
d. Dokumen lainnya

Dalam kondisi tertentu, penyelesaian pengaduan tertulis dapat diperpanjang dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya sesuai POJK No. 22 Tahun 2023. Adapun informasi perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan akan diberitahukan secara tertulis oleh BNI kepada nasabah melalui surat/e-mail/pesan singkat (short message service/SMS) sebelum jangka waktu berakhir.

Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan



Apabila nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh BNI tidak memenuhi harapan, atau tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan pengaduan, maka sesuai POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat, nasabah dapat:

a. Menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan, atau
b. Mengajukan sengketa di luar pengadilan melalui 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atau melalui pengadilan