



SURAT KEPUTUSAN (SK)
DIREKSI PT. BPR PUSKOPAT
Nomor. 018/SK-DIREKSI/VI/2026

Tentang:

PENUNJUKKAN PETUGAS FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN

Menimbang:

1. Bahwa perlu segera mengeluarkan Surat Keputusan mengenai Penunjukkan Petugas Fungsi Perlindungan Konsumen
2. Bahwa nama yang tercantum pada keputusan ini dipandang memenuhi syarat sebagai petugas yang bertanggungjawab terhadap perlindungan konsumen.

Mengingat:

1. Akta Pendirian PT. BPR Puskopat No. 133 Tanggal 26 September 2007
2. Keputusan Deputy Gubernur Bank Indonesia tentang Pemberian izin usaha Nomor 10/68/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 22 Oktober 2008.
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan ditetapkan pada tanggal 20 Desember 2023

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

1. Perlindungan Konsumen adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Nasabah dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi nasabah dalam pemenuhan hak dan kewajiban nasabah di sektor jasa keuangan.
2. Pengaduan Konsumen adalah ungkapan ketidakpuasan, baik lisan maupun tertulis, yang disampaikan oleh konsumen kepada pelaku usaha atau lembaga terkait atas kerugian materiil/immateriil akibat ketidaksesuaian produk/jasa yang merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen
3. Menunjuk dan menugaskan karyawan tersebut dibawah ini untuk bertugas dalam pelaksanaan perlindungan konsumen

No	Nama	Jabatan
1	Rohana Hutabarat	PE Kabag Operasional, Inklusi keuangan dan literasi
2	Herlina	Customer Service

4. Petugas yang ditunjuk pada poin diatas wajib melaksanakan tugas sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Adapun tugas dan tanggungjawab Fungsi atau Unit Perlindungan konsumen yaitu sebagai berikut :
 - a. Menangani keluhan nasabah (baik lisan maupun tertulis) terkait transaksi, layanan, atau produk perbankan secara cepat dan transparan.
 - b. Memberikan informasi yang jelas, akurat, dan transparan mengenai suku bunga, biaya administrasi, serta risiko dan manfaat dari setiap produk BPR
 - c. Menjamin kerahasiaan data pribadi dan informasi keuangan nasabah dari pihak yang tidak berwenang
 - d. Melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.





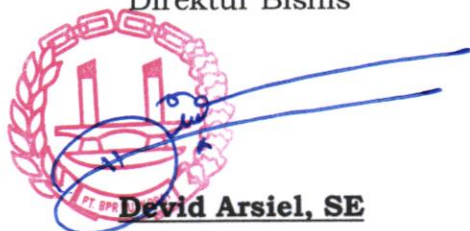
- e. Melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.
 - f. Memberikan sosialisasi kepada seluruh Pegawai mengenai Pelindungan Konsumen dan Masyarakat.
 - g. Mengoordinasikan proses perencanaan dan pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan
 - h. Berkoordinasi dengan unit terkait untuk pemantauan dan evaluasi atas pelaksanaan kepatuhan PUJK terhadap ketentuan mengenai Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan
 - i. Melaporkan kepada Direksi mengenai implementasi Pelindungan Konsumen dan masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan Pelindungan Konsumen dan Masyarakat
 - j. Mengoordinasikan penyusunan dan penyampaian laporan terkait Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan
 - k. Menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen
 - l. Menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website), dan/atau media lain yang dikelola secara resmi.
 - m. Menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya
 - n. Melaksanakan pelayanan konsumen
 - o. Melaksanakan pengawasan market conduct
6. Mencabut Surat Keputusan Direksi Nomor 027/SK-Direksi/I/2025 tanggal 13 Januari 2025 tentang penunjukkan pejabat yang membawahkan fungsi perlindungan konsumen.

Dengan ketentuan : -----
Surat keputusan ini berlaku sejak hari dan tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, maka akan dibuat perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Palembang
Hari/ Tanggal : Rabu / 10 Juni 2026

† DIREKSI
PT. BANK PEREKONOMIAN RAKYAT PUSKOPAT

Direktur Bisnis



David Arsiel, SE

- Cc.
1. Dewan Komsiaris
 2. Arsip SDM