

Pati, 21 Juni 2023

Nomor : 035/PLY.01/006/2023
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) bendel
Perihal : Pengaduan Nasabah

Kepada
Yth Divisi Operasional
cq. Tim Call Center
Bank Jateng Kantor Pusat
Jl. Pemuda 142
SEMARANG

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pengaduan nasabah Bank Jateng atas nama **BESTI DWI KURNIAWATI** di Laporgub bersama ini kami sampaikan kronologis kejadian sebagai berikut:

1. Berdasarkan informasi dari Tim Call Center pada tanggal 16 Juni 2023 terkait adanya laporan dari nasabah di Laporgub yang bernama Saudari Besti Sri Kurniawati perihal tidak adanya pemberitahuan dari pihak BP TAPERA dan Bank Jateng terkait klaim Tapera yang sudah turun dibulan Maret 2022 dan baru diketahui di bulan Juni 2023 yang menurut Saudari Besti Sri Kurniawati muncul biaya administrasi bulanan Tabungan BIMA sehingga menimbulkan kerugian sebesar Rp.155.000,-
2. Pada hari Jumat tanggal 16 Juni 2023 Ibu Retno Tri Wulandari selaku Pemimpin Cabang Koordinator Pati telah melakukan kunjungan kepada Saudari Besti Sri Kurniawati dirumahnya untuk mengklarifikasi pengaduannya di Laporgub tersebut.
3. Mengenai klaim Tapera setelah berkoordinasi dengan PT. TASPEN untuk pencairan dana Tapera informasi kepada nasabah dilakukan oleh PT. TASPEN melalui SMS BLAST kepada penerima dana Tapera dan pihak Bank Jateng tidak menerima informasi ataupun pemberitahuan atas pencairan dana tersebut .
4. Dan biaya administrasi yang timbul dan dianggap sebagai kerugian nasabah sudah diselesaikan oleh pihak Bank Jateng.

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH**



ERI WIDICAHYONO
Pem. Bid. Pelayanan

LAMPIRAN



fhg.