

BERITA ACARA DEBITUR a/n SURYANINGSIH

ULM CAPEM KARTASURA

Kronologis permasalahan:

Pada tanggal 30 November 2022, petugas Relationship officer a/n rojich tsani himawan melakukan follow up pembayaran angsuran kepada debitur a/n suryaningsih melalui pesan whatsapp karena sudah lewat jatuh tempo dan sudah di akhir bulan, pada saat itu balasan pesan whatsapp dari debitur menyebutkan bahwa putra debitur sedang berada di rumah sakit karena sakit demam sejak 3 hari yang lalu. Kemudian dari kami menawarkan kepada debitur bahwa mungkin kalau berkenan angsuran bisa kita ambil ke rumah sakit sekalian menjenguk putranya, namun pada saat itu debitur merasa keberatan dan agak tersinggung karena merasa putra sedang sakit malah akan ditagih di rumah sakit dan melaporkan hal tersebut ke call center Bank Jateng.

Penyelesain masalah:

Pada tanggal 2 Desember a/n daris setiyawan ( unit head ULM kartasura) sudah mendatangi rumah debitur dan menjelaskan maksud pesan whatsapp pada saat itu bahwa kami dari ULM kartasura tidak pernah bermaksud akan memepermalukan debitur dengan menagih angsuran ke rumah sakit, namun pada saat itu kami menawarkan bahwa mungkin kalau debitur tidak sempat setor ke bank bisa kita ambil angsurannya sehingga debitur bisa tetap menemani putranya yang sedang sakit, dan dari pihak debitur juga sudah meminta maaf karena pada saat itu debitur masih mengurus putranya yang sedang sakit sehingga mudah terpancing emosi. Permasalahan ini sudah clear antara kedua belah pihak dan hanya kesalahpahaman dan kedua belah pihak sudah saling memaafkan.

Terima kasih

Foto padat saat kunjungan ke rumah debitur dan bertemu dengan suami

