

Nomor : 04/S/Plb.II/CLU/II/2025  
Lampiran : -

Palembang, 12 Februari 2025

Kepada Yth.  
**Sdr. Eka Ria Susanti**  
Perumahan Puri Bestari Abadi Blok D.11  
Jalan Tegal Binangun, Lorong Taruna  
Kota Palembang  
No Hp : 082167628838

Perihal : Penyampaian Informasi Sertifikat an **Eka Ria Susanti**

Dengan hormat,

Pertama – tama kami ucapkan terima kasih atas kepercayaan Saudara telah menjadi nasabah setia KPR Bank BTN Kantor Cabang Palembang. Menunjuk pengaduan melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK) an. Eka Ria Susanti Tanggal 06 Februari 2025 perihal agunan/jaminan dengan No.Tiket: P250200662, kami sampaikan hal –hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah No. KPR 00008-01-01-009567-9 antara PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dengan Saudara Eka Ria Susanti peruntukannya adalah Kredit Pemilikan Rumah pada Perumahan Puri Bestari Indah yang dibangun oleh PT. Griya Bangun Indah.
2. Berdasarkan Perjanjian Kredit antara PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dengan debitur pada pasal 14 ayat 2 "Bank tidak bertanggung jawab terhadap perolehan dan/atau penyelesaian surat/dokumen atas Rumah dan Tanah yang dibeli dengan kredit Bank, termasuk tapi tidak terbatas pada sertipikat hak atas tanah, IMB, dan/atau dokumen-dokumen yang terkait dengannya. Penyelesaian terhadap surat/dokumen tersebut merupakan tanggung jawab Penjual/Pengembang."
3. Sertifikat an Eka Ria Susanti saat ini sedang dalam proses penelusuran dikarenakan belum diserahkannya sertifikat tersebut kepada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Developer PT Griya Bangun Indah sudah meninggal dunia dan ahli waris developer tidak kooperatif.
4. Bank BTN KC Palembang sudah melakukan beberapa kali upaya terkait monitoring penyelesaian sertifikat seperti mengirimkan surat undangan dan surat penagihan penyelesaian sertifikat debitur KPR kepada developer.

5. Bank BTN KC Palembang telah memberikan surat teguran tertulis I, II dan III kepada PT. Griya Bangun Indah untuk segera menyelesaikan kewajibannya di BTN KC Palembang namun sampai dengan saat ini belum mendapatkan tanggapan/jawaban dari developer maupun dari ahli waris.
6. Atas hal yang disampaikan diatas PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang tetap beritikad baik untuk membantu melakukan monitoring penyelesaian permasalahan sertifikat.
7. Apabila ada yang ingin dikomunikasikan lebih lanjut, bisa menghubungi ke nomor BTN KC Palembang +62 711-411175.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero)**  
**KANTOR CABANG PALEMBANG**

*mmp*

**Lutfi Aditya H**  
DBM Business

*+24*

**Leka Marlyanti**  
Consumer Lending Unit Head Non Resident