
PEDOMAN KERJA SISTEM DAN PROSEDUR PELAKSANAAN PENGADUAN NASABAH BPR SADHU ARTHA

Pelindungan Konsumen di sektor jasa Keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem pelindungan konsumen yang handal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Jasa Keuangan (PUJK) mengenai pentingnya pelindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh bank yaitu menyediakan layanan pengaduan konsumen untuk menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen

PELAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Penerimaan Pengaduan Konsumen

Pengajuan pengaduan kepada BPR Sadhu Artha hanya dapat dilakukan oleh Konsumen atau Perwakilan yang bertindak untuk dan atas nama konsumen (ditunjukkan dengan surat Kuasa bermeterai).

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara yaitu

a. Secara Lisan

- 1) Konsumen mendatangi kantor Bank Sadhu Artha dan menyampaikan secara tatap muka melalui Customer Service / Petugas Pelayanan Konsumen atau dapat melalui media telepon atau media elektronik yang dikelola Konsumen.
- 2) Bank memberikan penjelasan kepada Konsumen perihal prosedur singkat tentang layanan pengaduan konsumen.
- 3) Bank melakukan verifikasi untuk memastikan informasi mengenai konsumen saat pengaduan disampaikan oleh konsumen / perwakilan konsumen.
- 4) Bank melakukan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada konsumen. Konfirmasi penerimaan pengaduan sebagaimana dimaksud terdiri dari komponen :
 - Nomor Registrasi Pengaduan
 - Tanggal Penerimaan Pengaduan
 - Nama dan nomor telepon petugas BPR yang menerima pengaduan dan
 - Konfirmasi penerimaan pengaduan disampaikan kepada Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan yang menerima pengaduan.

b. Secara Tertulis

- 1) Bank sebagaimana penyelenggara jasa keuangan wajib menerima dan mencatat pengaduan yang disampaikan konsumen atau perwakilan konsumen.
- 2) Konsumen mengisi formulir pengaduan konsumen yang ditandatangani oleh Konsumen/Perwakilan Konsumen.
- 3) Penerimaan dan Pencatatan pengaduan pada register penerimaan pengaduan untuk pengaduan secara walk in berdasarkan formulir penerimaan pengaduan.
- 4) Bank menangani pengaduan konsumen di mana konsumen/ perwakilan konsumen telah melengkapi data yang ditetapkan.
- 5) Dokumen yang dimaksud dalam kelengkapan data :
 - Foto copy KTP Nasabah atau Perwakilan (Jika diwakilkan)
 - Surat Kuasa dari Nasabah Yang diwakilkan
 - Jenis dan tanggal transaksi keuangan
 - Dokumen Pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan pengaduan

- 6) Bank memberikan penjelasan kepada Konsumen perihal Prosedur layanan pengaduan konsumen, termasuk jangka waktu penyelesaian pengaduan dan tanda terima bukti pengaduan termasuk informasi atau meminta kekurangan dokumen yang belum memenuhi syarat yang ditentukan.
- 7) Bank wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dan / atau Perwakilan Konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud dan memperpanjang jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja.

2. Penanganan Pengaduan Konsumen

- 1) Setelah menerima pengaduan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen bank wajib melakukan tindak lanjut berupa :
 - a) Pemeriksaan Internal atas Pengaduan secara kompeten, benar serta objektif dan
 - b) Analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan
- 2) Bank wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara Lisan yang diselesaikan dalamwaktu 2 (dua) harikerja dan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- 3) Bank wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen.
- 4) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud berakhir.
- 5) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud di atas adalah :
 - a) Kantor bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kantor bank tersebut.
 - b) Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/.atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank dan/atau
 - c) Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kondisi Bank.
- 6) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud wajib diberitahukan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud berakhir.
- 7) Dalam hal diperlukan, Bank dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau Pihak lainnya.
- 8) Pihak Bank melakukan investigasi menggunakan beberapa portal internal yang mengandung infomasi terkait konsumen seperti : data No HP, Alamat yang terdaftar dan data transaksi.

- 9) Langkah yang dilakukan setelah melakukan analisa dan verifikasi data adalah :
- a. Jika pengaduan perlu dieskalasi kepada divisi terkait maka Customer Service / Petugas Pelayanan Konsumen melakukan eskalasi pengaduan kepada divisi terkait.
 - b. Divisi terkait informasikan penyelesaian kepada Customer Service / Petugas Pelayanan Konsumen.
 - c. Jika Pengaduan tidak memerlukan eskalasi, Customer Service/Petugas Pelayanan Konsumen menanggapi keluhan dan memberikan solusi untuk penyelesaian.

Bank dapat menolak menangani Pengaduan apabila :

- 1) Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
- 2) Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini
- 3) Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan dan/atau ;
- 4) Tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank yang bersangkutan.

3. Penyelesaian Pengaduan Konsumen

1. Bank wajib memberikan tanggapan pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen atas pengaduan yang diterima.
2. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, Bank menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis.
3. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, Bank menyampaikan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
4. Bank dapat menyampaikan tanggapan pengaduan berupa :
 - a) Penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan Bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen ; atau
 - b) Penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan Bank yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
 - 1) Bank wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyetujui tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari Bank
 - 2) Bank wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal tanggapan Pengaduan secara lisan jika tidak disetujui oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 3) Dalam hal penyelesaian sengketa jika Konsumen dan / atau Perwakilan Konsumen menolak tanggapan Pengaduan dari bank maka Bank wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui Pengadilan atau di luar Pengadilan.
- 4) Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan sebagaimana dimaksud dapat dilakukan memalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 5) Klausula pemilihan sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan dicantumkan di dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi antara Bank dan Konsumen.