

Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Pengaduan PT BPRS Almabrur Klaten (BSA)

Referensi :

1. Anggaran Dasar PT BPRS Al Maburur Klaten No. 4 yang dibuat oleh Tonny Rudhiyanto, SH Notaris di Surakarta tanggal 8 April 2009 dan perubahannya.
2. Undang-Undang Perseroan Terbatas No. 4 tahun 2007.
3. POJK dan SEOJK tentang BPRS, Audit Internal, Manajemen Risiko, Tata kelola, Perlindungan konsumen dan layanan pengaduan masyarakat di sektor jasa keuangan.
4. SK dan SE internal BSA tentang Perlindungan Konsumen dan masyarakat dan pedoman layanan pengaduan nasabah

Salah satu faktor yang penting dalam rangka pertanggungjawaban dan transparansi pengelolaan dana masyarakat adalah melalui upaya perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen menjadi penting sebagai upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap BSA. Tanpa adanya kepercayaan, maka masyarakat akan enggan untuk menggunakan produk dan jasa BSA karena masih terdapat keraguan akan keberlangsungan bank.

Dalam melakukan transaksi keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban BSA dan Konsumen, sehingga dapat menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui Pengaduan oleh Konsumen. Pengaduan yang disampaikan tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan pada akhirnya akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi Konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan Konsumen kepada BSA.

Kepercayaan Konsumen merupakan pilar utama yang menopang perkembangan BSA. Oleh karena itu, upaya BSA untuk tetap menjaga kepercayaan Konsumen adalah hal yang mutlak dilakukan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh BSA yaitu kebijakan perlindungan konsumen dan menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dan masyarakat pada sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

1. Edukasi yang memadai;
2. Keterbukaan dan transparansi informasi;
3. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
4. Perlindungan aset, privasi, dan data konsumen, dan
5. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien

Ketentuan Perlindungan Konsumen dan masyarakat

1. Perilaku Dasar

BSA wajib beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, melalui produk dan layanan yang diberikan secara berkelanjutan kepada konsumen.

2. Desain Produk dan Layanan

BSA membuat desain produk dan layanan sesuai kebutuhan konsumen, melakukan pengujian atas produk dan layanan serta melakukan dokumentasi.

3. Penyediaan Informasi Produk dan Layanan

BSA wajib menyediakan informasi produk dan layanan dengan jelas, menggunakan bahasa dan tulisan yang mudah dipahami konsumen dan tidak menyesatkan.

4. Penyampaian Informasi Produk dan Layanan

BSA wajib menyampaikan informasi terkait produk dengan detail dan melakukan konfirmasi atas pemahaman konsumen terkait informasi produk dan layanan.

5. Pemasaran Produk dan Layanan

BSA merancang produk sesuai dengan kebutuhan nasabah (*Customer Focus*) dan melakukan pemasaran sesuai dengan media yang diperbolehkan ketentuan.

6. Penyusunan Perjanjian terkait Produk dan Layanan

Dalam menyusun perjanjian produk dan/atau layanan, BSA dilarang menyalahgunakan keadaan calon konsumen dan/atau konsumen.

7. Pemberian Layanan atas Penggunaan Produk dan Layanan

BSA memberikan layanan kepada konsumen dengan baik, transparan, amanah dan bertanggungjawab.

8. Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan

BSA tidak membebankan biaya kepada konsumen atas kebijakan dan prosedur layanan pengaduan.

9. Penilaian Sendiri

BSA melakukan *self assessment* terhadap pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen dan masyarakat serta dilaporkan kepada Otoritas (OJK) secara berkala.

Infrastruktur Perlindungan Konsumen

BSA telah memiliki Fungsi/Unit yang menangani perlindungan konsumen dan organisasi mekanisme pelaporan.

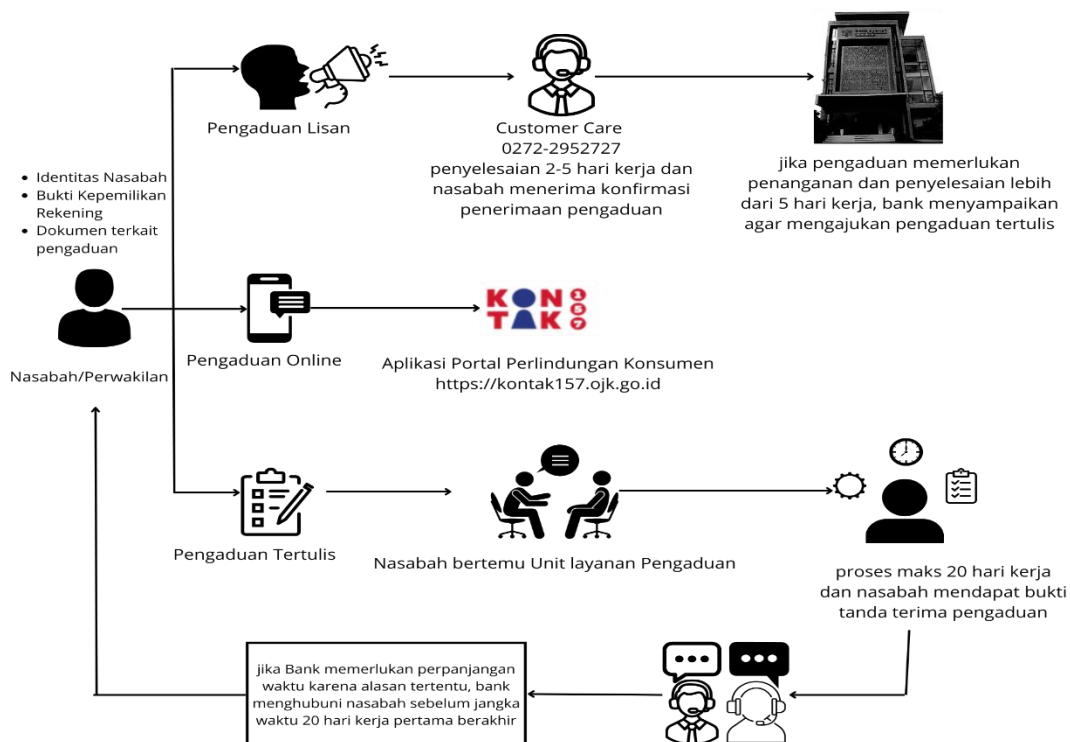
Publikasi Pengaduan Nasabah

Sebagai bentuk transparansi, BSA melakukan publikasi atas laporan pengaduan nasabah di web BSA secara berkala.

Layanan Pengaduan

1. BSA melakukan penerimaan atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.
2. Penanganan Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis.
3. Penolakan Pengaduan

Alur Pengaduan



Fungsi/Unit Layanan Pengaduan

1. BSA membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan di setiap jaringan kantor BSA.
2. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
3. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki akses kepada fungsi lain yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan Pengaduan.
4. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat, dirangkap oleh Operation Head, sedangkan di jaringan kantor dirangkap oleh pimpinan unit kerja masing-masing jaringan kantor BSA.

5. Penanggung jawab fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat sebagaimana dimaksud pada angka 5 bertanggung jawab atas fungsi atau unit Layanan Pengaduan di seluruh jaringan kantor BSA.
7. Direksi menetapkan tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan di setiap jaringan kantor BSA dalam prosedur Layanan Pengaduan. Kewenangan tersebut harus dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan secara efektif dalam jangka waktu yang ditetapkan.
8. Tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan selain kantor pusat paling sedikit:
 - a. menerima Pengaduan;
 - b. mencatat Pengaduan; dan
 - c. menjelaskan prosedur singkat Layanan Pengaduan.

Pemantauan Proses Layanan Pengaduan

BSA menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada BSA mengenai Pengaduan yang diajukannya melalui sarana Layanan Pengaduan yang disediakan oleh BSA.