



BANK PAYUNG NEGERI BESTARI

PT. Bank Perekonomian Rakyat Payung Negeri Bestari

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

Revisi Pertama

JL. TUANKU TAMBUSAI NO. 35B

PEKANBARU – RIAU

Telp. 0761-848501

KATA PENGANTAR

Demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Payung Negeri Bestari sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang sangat terbuka dengan adanya Pengaduan Konsumen ketika terjadi adanya permasalahan yang terjadi ketika adanya transaksi maupun kegiatan lain yang melibatkan segala bentuk kegiatan nasabah, oleh sebab itu Bank PNB terus mengembangkan layanannya untuk mencapai yang terbaik dalam berinteraksi dan bersinergi dengan seluruh Konsumen.

Dalam berinteraksi dengan seluruh Konsumen, dimungkinkan terjadi perbedaan pemahaman yang diungkapkan sebagai ketidakpuasan dan untuk itu sebagai institusi yang memiliki kepedulian kepada Konsumen, Bank PNB telah menyediakan saluran penyampaian Pengaduan Konsumen dan penanganannya.

Menyadari adanya kebutuhan tersebut, manajemen telah melakukan perubahan Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen revisi pertama. Dalam menyusun Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen ini, mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dan Undang-Undang yang berlaku dan disesuaikan dengan kondisi yang ada pada Bank PNB.

Dengan adanya SOP ini, diharapkan setiap karyawan Bank PNB dapat menjalankan ketentuan tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen dengan sebaik-baiknya, terima kasih.

Pekanbaru, 26 Agustus 2024

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Ketentuan	1
C. Ketentuan Umum	2
BAB II : TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN PRINSIP LAYANAN PENGADUAN	3
A. Tujuan Layanan Pengaduan	3
B. Ruang Lingkup Layanan Pengaduan	3
C. Prinsip Layanan Pengaduan	3
BAB III : PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN	5
A. Penerimaan Pengaduan Konsumen	5
B. Penanganan Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis	8
C. Penolakan Pengaduan	10
D. Penyelesaian Pengaduan Konsumen	11
E. Administrasi Layanan Pengaduan Konsumen	12
BAB IV : PEMBENTUKAN FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN	13
A. Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan	13
B. Tugas Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan	13
C. Pembentukan Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan	13
D. Wewenang dan Tanggung Jawab Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan	14
BAB V : PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	17
BAB VI : PERAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS	18
BAB VII : MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN	19
BAB VIII : LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN	20
A. Penyusunan Laporan Layanan Pengaduan Konsumen	20
B. Penyampaian Laporan Layanan Pengaduan Kepada OJK	20
BAB IX : PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN	22
BAB X : PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)	23
A. Layanan Penerimaan Informasi	23
B. Layanan Pemberian Informasi	23

	C. Layanan Pengaduan Konsumen	23
BAB XI	: PENUTUP	29
LAMPIRAN		
Lampiran I	Formulir Pengaduan Konsumen	-1-
Lampiran II	Laporan Publikasi Penanganan Pengaduan Konsumen	-2-

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Implementasi tata kelola BPR yang baik memerlukan dukungan sejumlah kebijakan, prosedur dan peraturan diantaranya adalah bagaimana mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan Konsumen dan Masyarakat sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem pelindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mengenai pentingnya pelindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan Masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Kepercayaan Konsumen merupakan pilar utama yang menopang perkembangan industri sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, upaya bank untuk tetap menjaga kepercayaan Konsumen adalah hal yang mutlak dilakukan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh bank yaitu menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen untuk menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Dalam melakukan transaksi keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban bank 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 bank.

Berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, perlu direvisi Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis dan baku yang menetapkan Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen di PT. BPR Payung Negeri Bestari.

B. Dasar Ketentuan

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT);
2. Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998;
3. POJK Nomor 4/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Perkreditan Rakyat;
4. POJK Nomor 13/POJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Perkreditan Rakyat;
5. POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan;

6. SEOJK Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
7. POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan;
8. POJK Nomor 22 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan;
9. POJK Nomor 7 tahun 2024 tentang Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah;
10. POJK Nomor 9 tahun 2024 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Perekonomian Rakyat dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah.

C. Ketentuan Umum

Dalam Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen ini yang dimaksud dengan :

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah PT. BPR Payung Negeri Bestari dan/atau selanjutnya disebut BPR.
2. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di BPR.
3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
4. Direksi bagi BPR atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi.
5. Dewan Komisaris bagi BPR atau Organ yang Setara dengan Dewan Komisaris pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris.
6. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.
7. Informasi adalah keterangan, pernyataan yang disampaikan baik dalam bentuk data, fakta maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format.
8. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh BPR untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
9. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari BPR kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
10. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan BPR dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui BPR.
11. Fasilitasi adalah upaya penyelesaian Sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi.

BAB II

TUJUAN, RUANG LINGKUP DAN PRINSIP LAYANAN PENGADUAN

A. Tujuan Layanan Pengaduan

Tujuan layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan Konsumen.

B. Ruang Lingkup Layanan Pengaduan

Ruang lingkup layanan Pengaduan terdiri atas :

1. Penerimaan Pengaduan.
2. Penanganan Pengaduan.
3. Penyelesaian Pengaduan.

C. Prinsip Layanan Pengaduan

1. BPR dilarang mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Konsumen.
2. BPR wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan.
3. BPR wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
Contoh perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan : polis, buku tabungan, perjanjian kredit, kartu peserta dan/atau syarat dan ketentuan produk dan/atau layanan jasa keuangan.
4. Dalam hal pemanfaatan layanan BPR digunakan selama 24 (dua puluh empat) jam, BPR wajib menyediakan paling kurang layanan penerimaan Pengaduan selama 24 (dua puluh empat) jam.
5. BPR wajib memublikasikan :
 - a. Prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat;
Prosedur singkat Layanan Pengaduan meliputi tahapan Layanan Pengaduan Konsumen dan dokumen yang harus dipenuhi Konsumen dalam menyampaikan Pengaduan.
Prosedur singkat Layanan Pengaduan dipublikasikan antara lain melalui laman (website) PUJK, surat elektronik (email), telepon, brosur, leaflet, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh BPR.
 - b. Penanganan Pengaduan yang diterima oleh BPR dalam laporan tahunan, laman (website) BPR dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh BPR.
6. Publikasi penanganan Pengaduan antara lain memuat :
 - a. Jumlah Pengaduan yang diterima oleh BPR;
 - b. Jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis pemanfaatan produk dan/atau layanan;

- c. Persentase dan status penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- 7. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- 8. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan antara lain pada laporan tahunan, laman (website) BPR dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh BPR.

BAB III

PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

A. Penerimaan Pengaduan Konsumen

1. BPR wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
2. BPR wajib memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen mengajukan Pengaduan.
3. BPR wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen.
4. Dalam hal Pengaduan secara lisan, BPR melakukan verifikasi pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen.
5. Dalam hal Pengaduan secara tertulis, BPR melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.
6. BPR melakukan penerimaan atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen melalui dua cara yaitu :
 - 1) Penerimaan Pengaduan Konsumen secara lisan dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. Menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
 - b. Memberikan penjelasan kepada Kosumen mengenai prosedur singkat layanan Pengaduan yang didalamnya terdapat informasi jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon dan/atau short message services (SMS).
 - c. Melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Kosumen.
 - d. Menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen melalui telepon dan/atau short message services (SMS).
 - e. Konfirmasi penerimaan Pengaduan paling sedikit terdiri atas :
 - Nomor registrasi Pengaduan.
 - Tanggal penerimaan Pengaduan.
 - Konfirmasi penerimaan Pengaduan disampaikan oleh karyawan pada fungsi atau unit layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.
 - f. BPR wajib melakukan perekaman suara dan/atau video terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan secara lisan yang dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.

- g. Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - h. Mendokumentasikan penerimaan Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan.
- 2) Penerimaan Pengaduan Konsumen secara tertulis dilakukan dengan cara sebagai berikut :
- a. Menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
 - b. Pengaduan secara tertulis antara lain melalui surat, surat elektronik (email), faksimili, laman (website) PUJK dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK yang dapat digunakan untuk menyampaikan dokumen Pengaduan. Pengaduan yang diterima oleh PUJK dari Konsumen walk in, dikategorikan sebagai Pengaduan secara tertulis.
 - c. Pengaduan yang disampaikan secara walk in dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen.
 - d. Pengaduan dan pencatatan Pengaduan pada register penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan secara walk in dilakukan berdasarkan formulir penerimaan Pengaduan.
 - e. Bank menangani Pengaduan dalam hal Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan adalah :
 - 1. Identitas Konsumen, meliputi :
 - a) Nama lengkap Konsumen.
 - b) Alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada).
 - c) Nomor telepon Konsumen dapat dihubungi.
- Contoh :
- Konsumen Perorangan
Identitas Konsumen perorangan dapat berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.
 - Konsumen Non Perorangan
Identitas dapat berupa Kartu Tanda Penduduk dari pihak yang berhak mewakili baik di dalam maupun diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau berdasarkan kuasa dari pihak yang diwakilkan.
- 2. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
 - 3. Permasalahan yang diadukan.
 - 4. Dokumen lain.
- f. Dalam hal Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, BPR dapat menetapkan dokumen

dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh Konsumen. Dokumen pendukung yang dipersyaratkan merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh oleh Konsumen.

Contoh dari dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diadukan antara lain slip setoran, bukti transfer, polis asuransi, perjanjian kredit dan/atau surat keterangan domisili.

g. BPR memberikan :

1. Penjelasan kepada Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen mengajukan Pengaduan termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan dan penyampaian bukti tanda terima pengaduan; dan/atau
2. Informasi dan meminta kekurangan dokumen jika Konsumen belum memenuhi dokumen yang ditetapkan.

h. Penyampaian hal-hal sebagaimana dimaksud pada huruf g kepada Konsumen dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat (short message services/SMS), surat, surat elektronik (email), faksimili, laman (website) PUJK dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

Contoh media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK antara lain akun media sosial yang dimiliki oleh PUJK atau media elektronik lain yang dinyatakan oleh PUJK merupakan sarana untuk Layanan Pengaduan.

- i. Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf e bersifat rahasia, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasiaan dokumen.
- j. PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen.
- k. Dalam rangka pemenuhan kelengkapan dokumen dari Konsumen, PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja. Kondisi tertentu adalah dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen dan/atau terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen. Perpanjangan jangka waktu wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.
- l. PUJK menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen baik secara langsung atau tidak langsung.

- m. Bukti tanda terima Pengaduan secara langsung disampaikan pada saat Konsumen melakukan tatap muka dalam proses penyampaian Pengaduan di kantor PUJK.
- n. Penyampaian bukti secara tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik (email), faksimili, laman (website) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
- o. Bukti tanda terima Pengaduan paling sedikit terdiri dari nomor registrasi Pengaduan, tanggal penerimaan Pengaduan dan nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen.
- p. Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

B. Penanganan Pengaduan Secara Lisan dan Tertulis

1. Setelah Pengaduan diterima, PUJK melakukan tindak lanjut sebagai berikut :
 - a. Pemeriksaan internal atas Pengaduan secara :
 - 1) Kompeten yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, paling sedikit :
 - a) Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan dan prosedur yang terkait dengan permasalahan Pengaduan;
 - b) Mampu menganalisis Pengaduan; dan
 - c) Mampu menyusun laporan pemeriksaan Pengaduan.
 - 2) Benar yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur antara lain tahapan dan metode pemeriksaan Pengaduan yang telah ditetapkan.
 - 3) Objektif yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan, yang dilakukan dengan cara memberikan :
 - a) Perlakuan yang seimbang pada setiap Pengaduan;
 - b) Kesempatan kepada Konsumen untuk menjelaskan materi Pengaduan;
 - c) Kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap Pengaduan untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian Pengaduan (jika ada);
 - d) Dalam hal Pengaduan terkait dengan karyawan PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada karyawan lain yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan karyawan bersangkutan;
 - e) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib

diselesaikan oleh karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan; dan

- b. Analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
2. Penanganan Pengaduan secara lisan paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. PUJK melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.
 - b. Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, PUJK dapat meminta Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan. Pengajuan Pengaduan secara tertulis dilakukan apabila diperlukan dokumen pendukung yang dimiliki oleh Konsumen untuk penyelesaian Pengaduan.
 - c. Permintaan dokumen dilakukan sebelum jangka waktu penyelesaian Pengaduan berakhir.
 - d. Pengaduan ditindaklanjuti oleh PUJK dengan mengikuti tata cara dan jangka waktu Layanan Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan.
 - e. PUJK mendokumentasikan penanganan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
3. Penanganan Pengaduan secara tertulis dengan menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan dilakukan dengan cara sebagai berikut :
 - a. BPR wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.
 - b. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, BPR dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf a berakhir.
 - c. Kondisi tertentu, adalah :
 - 1) Kantor PUJK yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor PUJK tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor PUJK tersebut;
 - 2) Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau
 - 3) Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali PUJK.
 - d. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud huruf a berakhir.

- e. Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan sebagai berikut :
 - a. Penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan
 - b. Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b.
- f. Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada huruf e merupakan PUJK, pihak lain dimaksud wajib menyampaikan tindak lanjut Pengaduan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima Pengaduan awal.
- g. Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf e, wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.
4. Dalam hal Pengaduan terkait dengan karyawan BPR yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada karyawan lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan karyawan bersangkutan.
5. Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor BPR tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat BPR atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor BPR yang bersangkutan.
6. BPR wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen meminta penjelasan kepada BPR mengenai Pengaduan yang diajukannya.

C. Penolakan Pengaduan

BPR dapat menolak menangani Pengaduan jika :

1. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh BPR sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan;
4. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh BPR yang bersangkutan; dan/atau
5. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.
6. Penolakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4 dikecualikan untuk pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan berdasarkan kerja sama dengan PUJK lain.

D. Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Penyelesaian Pengaduan Konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. BPR memberikan Tanggapan Pengaduan yaitu :
 - a. BPR wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.
 - b. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, BPR menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.
 - c. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, BPR menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan.
2. Tanggapan Pengaduan dapat berupa :
 - a. Penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan, kelalaian dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, karyawan dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - b. Penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan, kelalaian dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, karyawan dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
3. BPR mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
4. BPR wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari BPR.
5. BPR wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.
6. BPR wajib melakukan perekaman suara dan/atau video terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan secara lisan yang dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi calon Konsumen dan/atau Konsumen yang menggunakan suara dan/atau video.
7. Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 6 wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Penawaran penyelesaian antara lain dapat berupa penyampaian pernyataan maaf, penawaran ganti rugi dan/atau perbaikan produk dan/atau layanan.
9. Dalam hal BPR memberikan ganti rugi, dengan persyaratan paling sedikit sebagai berikut :

- a. Konsumen telah memenuhi kewajibannya; dan
 - b. Ganti rugi diberikan dengan mempertimbangkan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen.
10. BPR wajib menangani keberatan Konsumen terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan BPR jika Konsumen menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan BPR.
 11. BPR melakukan penelaahan terhadap dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen untuk memastikan dokumen tersebut dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
 12. Dalam hal penelaahan terhadap dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen tidak memengaruhi Tanggapan Pengaduan, BPR dapat menolak Pengaduan dengan mengikuti tata cara penolakan Pengaduan.
 13. BPR menyelesaikan keberatan dengan jangka waktu Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.

E. Administrasi Layanan Pengaduan Konsumen

BPR mengadministrasikan Layanan Pengaduan yang memuat informasi paling sedikit :

1. Identitas Konsumen.
2. Materi Pengaduan.
3. Tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.

BAB IV

PEMBENTUKAN FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

A. Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan

Dalam melaksanakan layanan Pengaduan Konsumen maka BPR :

1. Membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
2. Pembentukan fungsi atau unit dapat melekat pada fungsi atau unit lain kecuali pada fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko dan audit internal.
3. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan wajib dibentuk di setiap kantor BPR.
4. Dalam membentuk fungsi/unit Layanan Pengaduan, BPR mempertimbangkan :
 - a. Jumlah aset BPR;
 - b. Jumlah kantor BPR;
 - c. Jumlah produk dan/atau layanan jasa keuangan BPR;
 - d. Jumlah klasifikasi Konsumen; dan/atau
 - e. Jumlah sumber daya manusia BPR.
5. BPR wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan Masyarakat.
Sarana informasi untuk memublikasikan fungsi atau unit Layanan Pengaduan antara lain melalui laman (website) BPR, surat elektronik (email), telepon, brosur, leaflet dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh BPR.

B. Tugas Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan

Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki tugas paling sedikit :

1. Menerima, menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen;
2. Menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja terkait Layanan Pengaduan;
3. Melaporkan kepada Direksi mengenai proses Layanan Pengaduan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan;
4. Menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan;
5. Menyusun materi penanganan Pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (website) dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh BPR; dan
6. Menjadi penghubung penanganan Pengaduan yang disampaikan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas lainnya.

C. Pembentukan Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan

1. PUJK membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK.

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, paling rendah dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi.
5. Dalam hal fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi, penunjukkan pejabat yang bertanggungjawab terhadap fungsi atau unit Layanan Pengaduan dituangkan dalam surat keputusan Direksi.
6. Pejabat yang ditunjuk oleh Direksi dapat dirangkap oleh pejabat dari fungsi atau unit lain kecuali fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko dan audit internal.
7. Pemimpin fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat sebagaimana dimaksud pada angka 4 bertanggung jawab atas fungsi atau unit Layanan Pengaduan di seluruh kantor BPR.
8. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan dapat memiliki struktur organisasi yang berbeda di setiap kantor BPR.
Contoh: BPR membentuk unit Layanan Pengaduan di kantor Pusat BPR dan membentuk fungsi Layanan Pengaduan di kantor cabang BPR.
9. Direksi menetapkan tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan di setiap kantor BPR dalam prosedur Layanan Pengaduan. Kewenangan tersebut harus dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan secara efektif dalam jangka waktu yang ditetapkan.
10. Karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan wajib memiliki :
 - a. Pengetahuan tentang jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan atau diterbitkan oleh BPR serta penanganan Pengaduan; dan
 - b. Kewenangan untuk menangani Pengaduan.
11. 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.
12. BPR harus memastikan bahwa seluruh karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan dan yang berhubungan langsung dengan Konsumen, mengetahui tentang prosedur Layanan Pengaduan dan dapat memberikan informasi yang benar tentang prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

D. Wewenang Dan Tanggung Jawab Fungsi Atau Unit Layanan Pengaduan

1. Customer Service (CS)
 - a. Menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen pada buku register penerimaan Pengaduan.

- b. Pengaduan yang disampaikan secara walk in dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen.
- c. Penanganan Pengaduan akan dilaksanakan jika Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- d. Memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (short message services/SMS), surat, surat elektronik (email), faksimili, laman (website) bank dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh bank.
- e. Memberikan tanggapan atau solusi atas keluhan konsumen yang dapat langsung diselesaikan.
- f. Meneruskan Pengaduan konsumen sesuai permasalahannya kepada bagian yang terkait untuk ditindak lanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan oleh Konsumen.
- g. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke Konsumen sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan Pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
- h. Menerima informasi dari bagian yang terkait atas penyelesaian Pengaduan konsumen yang sudah diselesaikan oleh bagian terkait tersebut.
- i. Memastikan setiap penyelesaian atas Pengaduan Konsumen baik yang diselesaikan bagian terkait atas penyelesaian Pengaduan Konsumen.
- j. Bila diperlukan, lakukan tindak lanjut kepada Konsumen berkaitan dengan proses penyelesaian atas Pengaduan Konsumen.
- k. Menginformasikan status penyelesaian Pengaduan Konsumen setiap diminta oleh Konsumen yang bersangkutan.
- l. Menyampaikan hasil penyelesaian Pengaduan Konsumen secara tertulis kepada Konsumen dengan disertai penjelasan dan alasan yang cukup.
- m. Mengadministrasikan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen.

2. Manajer Operasional

- a. Menerima rekap Pengaduan Konsumen yang datang secara langsung ke bank atau melalui telepon oleh Costumer Service.
- b. Memastikan setiap Pengaduan Konsumen yang telah di input di Form Pengaduan Nasabah telah diselesaikan baik oleh Customer Service dan atau oleh bagian terkait sesuai dengan kesepakatan penyelesaian Pengaduan.
- c. Melakukan kunjungan ke Konsumen khususnya untuk Pengaduan dengan jenis “hard complaint” sehubungan dengan penyelesaian Pengaduan Konsumen jika diperlukan.

3. Bagian/Unit Kerja Yang Terkait
 - a. Menerima Pengaduan nasabah yang disampaikan lewat Customer Service.
 - b. Melakukan Outbond Call (menghubungi) ke nasabah sebagai respon/tanggapan yang cepat atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran pengaduan, menginformasikan waktu proses pengaduan dan menginformasikan pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
 - c. Menginformasikan kembali ke bagian Customer Service atas Pengaduan nasabah yang sudah diselesaikan.
 - d. Mengadministrasikan setiap Pengaduan nasabah yang diterima baik yang sudah terselesaikan atau masih dalam proses penyelesaian.
 - e. Melakukan koordinasi kerja dengan Manajer Operasional sehubungan dengan penyelesaian Pengaduan nasabah.
4. Direksi
 - a. Meminta penjelasan dari Customer Service atau Manajer Operasional mengenai kondisi Pengaduan konsumen yang disampaikan ke bank.
 - b. Menerima Pengaduan konsumen yang disampaikan lewat Customer Service dan Manajer Operasional tetapi Customer Service dan Manajer Operasional tidak dapat menyelesaikan Pengaduan Konsumen tersebut.
 - c. Melakukan Outbond Call/menghubungi ke nasabah sebagai respon atau tanggapan yang cepat atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dengan tujuan menanggapi, mengklarifikasi kebenaran Pengaduan, menginformasikan waktu proses Pengaduan dan menginformasikan Pengaduan yang telah dapat diselesaikan dengan baik.
 - d. Menginformasikan kembali kebagian Customer Service atau atas Pengaduan Konsumen yang sudah diselesaikan.
 - e. Melakukan koordinasi kerja dengan Manajer Operasional sehubungan dengan penyelesaian Pengaduan Konsumen.
5. Dewan Komisaris

Melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi.

BAB V

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. BPR wajib melakukan pelatihan Layanan Pengaduan kepada karyawan BPR.
2. Pelaksanaan tugas dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan dilakukan oleh karyawan yang memiliki kompetensi untuk melakukan Layanan Pengaduan secara efektif dan efisien.
3. BPR memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang berhubungan langsung dengan Konsumen sebelum penempatan karyawan dimaksud.
4. BPR memberikan pelatihan Layanan Pengaduan secara berkala kepada karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
5. BPR memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada karyawan selain karyawan sebagaimana dimaksud angka 3 paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
6. Materi pelatihan Layanan Pengaduan bagi karyawan pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari :
 - a. Prosedur Layanan Pengaduan yang terdiri dari:
 - 1) Penerimaan Pengaduan;
 - 2) Penanganan Pengaduan; dan
 - 3) Penyelesaian Pengaduan
 - b. Tugas pokok dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan;
 - c. Pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh BPR;
 - d. Etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.
7. BPR melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan.
8. Evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 7, dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan dan kesesuaian materi pelatihan.
9. BPR melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

BAB VI

PERAN DIREKSI DAN DEWAN KOMISARIS

1. Direksi wajib menunjuk :
 - a. Anggota Direksi atau pejabat setingkat di bawah Direksi di kantor pusat; dan
 - b. Pejabat dan/atau karyawan di setiap kantor selain kantor pusat, yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
2. Pejabat yang menjalankan fungsi atau unit Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
3. Direksi wajib memastikan penyusunan dan pelaksanaan prosedur Layanan Pengaduan.
4. Dewan Komisaris wajib memastikan Direksi memiliki dan melaksanakan prosedur Layanan Pengaduan.

BAB VII

MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan antara lain meliputi :

1. Pengumpulan informasi, dilakukan oleh BPR dengan mengumpulkan, mencatat, mengidentifikasi, mengklasifikasikan dan mengelola Pengaduan yang masuk.
2. Analisis, evaluasi dan laporan Layanan Pengaduan, dilakukan oleh BPR paling sedikit untuk :
 - a. Identifikasi akar permasalahan dari suatu Pengaduan, tren dan mayoritas permasalahan yang sering disampaikan oleh Konsumen.
 - b. Evaluasi atas :
 - 1) Kinerja dan efektivitas Layanan Pengaduan;
 - 2) Efektivitas tindakan untuk memitigasi risiko; dan
 - 3) Kebutuhan atas peningkatan kualitas dari sistem Layanan Pengaduan.
 - c. Pemantauan proses Layanan Pengaduan, sumber daya yang dibutuhkan dan Pengaduan yang perlu mendapatkan perhatian.

BPR menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen meminta penjelasan kepada BPR mengenai Pengaduan yang diajukannya melalui sarana Layanan Pengaduan yang disediakan oleh BPR.

3. Evaluasi, dapat juga dilakukan atas :
 - a. Kesesuaian produk dan/atau layanan jasa keuangan; dan/atau
 - b. Kinerja dari pihak eksternal terkait Layanan Pengaduan.
4. Audit penanganan Pengaduan, dilakukan oleh BPR secara teratur untuk mengevaluasi pelaksanaan Layanan Pengaduan.

Kegiatan audit penanganan Pengaduan dapat dilakukan sebagai bagian dari proses audit lainnya yang memiliki keterkaitan dengan proses penanganan Pengaduan. Hasil audit harus dipertimbangkan dalam tinjauan manajemen untuk mengidentifikasi masalah dan peningkatan proses Layanan Pengaduan.
5. Reviu manajemen, dilakukan oleh manajemen BPR dengan melakukan reviu terhadap hasil laporan audit dan informasi lainnya dan menentukan langkah tindak lanjut penanganan Pengaduan.
6. Perbaikan berkelanjutan, dilakukan oleh BPR dengan melaksanakan tindak lanjut atas reviu manajemen dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses penanganan Pengaduan.
7. BPR wajib memelihara register penerimaan Pengaduan. Pemeliharaan register penerimaan Pengaduan dapat dalam bentuk manual atau digital.
8. Register penerimaan Pengaduan paling sedikit terdiri dari komponen konfirmasi penerimaan Pengaduan dan bukti tanda terima Pengaduan.
9. BPR wajib menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen. Penatausahaan seluruh dokumen dilakukan sejak proses penerimaan sampai dengan penyelesaian Pengaduan. Penatausahaan dokumen untuk Pengaduan secara lisan antara lain rekaman pembicaraan.

BAB VIII

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

A. Penyusunan Laporan Layanan Pengaduan Konsumen

1. BPR wajib memiliki mekanisme pelaporan internal Layanan Pengaduan.
2. Direksi menugaskan fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menyusun laporan Layanan Pengaduan.
3. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan menyusun laporan Layanan Pengaduan secara berkala.
4. Laporan Layanan Pengaduan disusun untuk keperluan :
 - a. Pelaporan internal Layanan Pengaduan; dan
 - b. Laporan semesteran Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
5. Pelaporan internal Layanan Pengaduan, dibuat secara internal dengan menggunakan format/bentuk laporan yang ada di BPR.
6. Laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan, disusun paling kurang memuat :
 - a. Jenis produk dan/atau layanan dan permasalahan yang diadukan;
 - b. Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan;
 - c. Penyebab Pengaduan; dan
 - d. Publikasi negatif Pengaduan.
7. Publikasi negatif Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 6 huruf d memuat Pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai.
8. Pengaduan yang belum selesai merupakan Pengaduan yang masih dalam proses penanganan Pengaduan.
9. Pengaduan yang tidak selesai merupakan Pengaduan yang telah mendapatkan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
10. Direksi bertanggung jawab terhadap isi laporan Layanan Pengaduan.

B. Penyampaian Laporan Layanan Pengaduan Kepada OJK

1. Direksi memastikan penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. BPR wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara triwulanan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
3. Laporan Layanan Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir.
4. Dalam hal batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

5. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
6. Dalam hal :
 - a. Sistem pelaporan elektronik mengalami permasalahan teknis;
 - b. Fasilitas komunikasi BPR yang terkait sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan; atau
 - c. BPR belum memiliki fasilitas komunikasi sehingga tidak dapat menyampaikan laporan melalui sistem pelaporan elektronik.

Laporan disampaikan secara manual (luring) dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi dan dikirimkan kepada OJK melalui surat yang ditujukan kepada OJK cq Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan BPR cq satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan BPR dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
7. BPR yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada angka 6, wajib menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa gangguan sistem telah teratasi.

BAB IX

PENYELESAIAN SENGKETA DI SEKTOR JASA KEUANGAN

1. Dalam hal Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari BPR maka BPR wajib memberikan informasi kepada Konsumen mengenai upaya penyelesaian Sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
2. Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
3. Klausula pemilihan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan antara BPR dan Konsumen.

BAB X
PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT
DI SEKTOR JASA KEUANGAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

A. Layanan Penerimaan Informasi

1. Informasi yang dapat diterima dan diproses adalah informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk dan informasi lainnya.
2. Konsumen dan Masyarakat dapat memberikan dan meminta informasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 kepada OJK melalui surat, surat elektronik, laman OJK, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh OJK.
3. Konsumen dan Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui surat, surat elektronik dan/atau laman Otoritas Jasa Keuangan.
4. Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan tanggapan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap informasi yang disampaikan oleh Konsumen dan Masyarakat.

B. Layanan Pemberian Informasi

1. Layanan pemberian informasi dilakukan OJK melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telepon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
2. Untuk melakukan layanan pemberian informasi, maka Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta informasi kepada BPR melalui surat dan/atau surat elektronik untuk melakukan layanan pemberian Informasi.
3. BPR wajib memenuhi permintaan informasi paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal penyampaian permintaan informasi melalui surat dan/atau surat elektronik.
4. Jika terdapat kondisi yang berada di luar kendali BPR, BPR dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu pada angka 3.
5. Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 4 diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu pada angka 3 berakhir.

C. Layanan Pengaduan Konsumen

Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan terhadap permintaan Konsumen dan Masyarakat untuk upaya penyelesaian :

1. Pengaduan Berindikasi Sengketa
 - a. Penerimaan dan Penanganan Pengaduan Berindikasi Sengketa
 - 1) Konsumen dapat menyampaikan Pengaduan Berindikasi Sengketa untuk dilakukan upaya penyelesaian.

- 2) Upaya penyelesaian terdiri dari fasilitasi atau Fasilitasi Secara Terbatas.
- 3) Pengaduan Berindikasi Sengketa disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan :
 - cq Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen; atau
 - cq Kepala Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.
- 4) Pengaduan Berindikasi Sengketa harus memenuhi persyaratan dan kelengkapan dokumen sebagai berikut :
 - a. Konsumen mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil yang ditimbulkan oleh BPR.
 - b. Pengaduan Berindikasi Sengketa telah dilakukan upaya penyelesaian oleh BPR namun ditolak oleh Konsumen;
 - c. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa;
 - d. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bersifat keperdataan;
 - e. Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan;
 - f. Pengajuan penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan. Dalam hal Konsumen mengajukan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan atas keberatan;
 - g. Permohonan secara tertulis yang memuat deskripsi Pengaduan Berindikasi Sengketa disertai dengan dokumen pendukung paling kurang meliputi :
 1. Identitas Konsumen;
 2. Tanggapan Pengaduan;
 3. Surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa dan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
 4. Dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- 5) Permohonan secara tertulis menggunakan formulir yang tercantum dalam lampiran SOP ini.

- 6) Surat pernyataan mengikuti format yang tercantum dalam lampiran SOP ini.
- 7) Konsumen melengkapi dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa dengan:
 - a. Bukti tanda terima Pengaduan Berindikasi Sengketa yang ditandatangani atau diterbitkan PUJK;
 - b. Bukti penyampaian Pengaduan Berindikasi Sengketa kepada PUJK; dan/atau
 - c. Konfirmasi penerimaan Pengaduan Berindikasi Sengketa secara lisan dari PUJK.
- 8) Otoritas Jasa Keuangan menolak melakukan upaya penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 4) huruf a sampai dengan huruf f.
- 9) Jika terdapat kekurangan dokumen Pengaduan Berindikasi Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 4) huruf g, OJK memberikan kesempatan kepada Konsumen untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan.
- 10) Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Berindikasi Sengketa apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 9).
- 11) OJK melakukan penelaahan dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- 12) OJK dapat melakukan permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa kepada Konsumen dan/atau PUJK dalam rangka tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- 13) Jika Konsumen tidak memberikan tanggapan atas permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada angka 12) paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Konsumen dianggap membatalkan Pengaduan Berindikasi Sengketa.
- 14) PUJK wajib memenuhi permintaan penjelasan dan/atau dokumen terkait Pengaduan Berindikasi Sengketa dari Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penjelasan dan/atau dokumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 15) Apabila terdapat kondisi yang berada di luar kendali, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 14) berakhir.
- 16) Permohonan perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat 15) diterima secara tertulis oleh Otoritas Jasa Keuangan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 14) berakhir.

b. Upaya Penyelesaian Sengketa

- 1) Penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi
 - a) OJK mempertemukan BPR dan Konsumen dalam rangka penyelesaian Sengketa.
 - b) Jika pada pertemuan tercapai kesepakatan, BPR wajib melaksanakan kesepakatan.
 - c) Jika dalam pertemuan BPR dan Konsumen :
 - Tidak tercapai kesepakatan;
 - Konsumen dan BPR sepakat bahwa penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
 - Lembaga alternatif penyelesaian Sengketa yang terkait BPR, tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan, OJK melakukan Fasilitasi.
 - d) Kesepakatan dituangkan dalam perjanjian Fasilitasi yang memuat :
 - Kesepakatan untuk memilih penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
 - Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Aturan Fasilitasi meliputi namun tidak terbatas pada :
 - a. Konsumen dan BPR tidak dapat memengaruhi Fasilitator dalam upaya penyelesaian Sengketa.
 - b. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Fasilitasi merupakan kesepakatan secara sukarela antara BPR dan Konsumen dan bukan merupakan rekomendasi dan/atau keputusan Fasilitator.
 - c. Konsumen dan BPR tidak dapat meminta pendapat hukum maupun jasa konsultasi hukum kepada Fasilitator.
 - d. Konsumen wajib hadir pada saat pelaksanaan Fasilitasi, kecuali Konsumen memenuhi kondisi :
 - 1) Kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Fasilitasi;
 - 2) Di bawah pengampuan; atau
 - 3) Menjalankan tugas negara, tuntutan profesi, atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.
 - e. Jika kondisi sebagaimana dimaksud pada huruf d terpenuhi, pelaksanaan Fasilitasi dihadiri oleh perwakilan Konsumen.
- 3) Konsumen diberikan kesempatan untuk melakukan penandatanganan perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat 2) paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak upaya mempertemukan tidak tercapai kesepakatan.
- 4) Jika jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 3) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- 5) Pelaksanaan Fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan BPR menandatangani perjanjian Fasilitasi.
- 6) Jangka waktu pelaksanaan Fasilitasi dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
- 7) Perpanjangan jangka waktu Fasilitasi diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.
- 8) Jika kesepakatan atau ketidaksepakatan telah tercapai, jangka waktu Fasilitasi terlampaui, konsumen mencabut permohonan atau PUJK dan/atau Konsumen tidak menaati perjanjian Fasilitasi maka pelaksanaan Fasilitasi berakhir.
- 9) Akta Kesepakatan ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK.
- 10) Akta Kesepakatan memuat :
 - a. Nama BPR dan Konsumen yang bersepakat;
 - b. Pokok-pokok kesepakatan; dan
 - c. Waktu pelaksanaan kesepakatan.
- 11) Jika tidak tercapai kesepakatan, Konsumen dan BPR menandatangani Berita Acara.
- 12) BPR wajib melaksanakan hasil Fasilitasi yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.
- 13) BPR wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi kepada OJK paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.

2. Penyelesaian Sengketa Melalui Fasilitasi Secara Terbatas

- a. OJK melakukan fasilitasi secara terbatas, jika lembaga alternatif penyelesaian Sengketa yang terkait BPR, telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan dan Konsumen menyampaikan penegasan terkait pilihan penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi secara terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Konsumen menyampaikan secara tertulis penegasan atas pilihan penyelesaian Sengketa dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal permintaan penegasan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Jika jangka waktu penegasan Konsumen terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan permohonan penyelesaian Sengketa.
- d. Jika Konsumen memilih untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitasi Secara Terbatas oleh Otoritas Jasa Keuangan, PUJK wajib mengikuti pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas.
- e. Pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen menegaskan pilihan penyelesaian Sengketa.
- f. Jangka waktu pelaksanaan Fasilitasi Secara Terbatas dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.

- g. Perpanjangan jangka waktu Fasilitas Secara Terbatas diberikan berdasarkan permintaan dari Konsumen atau pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan.
 - h. Jika Konsumen tidak hadir pada saat pelaksanaan Fasilitas Secara Terbatas, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh OJK.
 - i. Ketidakhadiran Konsumen dikecualikan dari pembatalan, jika Konsumen memenuhi kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk hadir dalam pertemuan Fasilitas Secara Terbatas, di bawah pengampunan, memberitahukan alasan ketidakhadiran kepada OJK dan menjalankan tugas negara, tuntutan profesi atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.
 - j. BPR wajib melaksanakan hasil Fasilitas Secara Terbatas yang telah disepakati.
 - k. BPR wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitas Secara Terbatas kepada Otoritas Jasa Keuangan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan kesepakatan.
3. Layanan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran
- a. Konsumen dan/atau Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
 - b. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran ditindaklanjuti, jika Pengaduan terindikasi pelanggaran dilengkapi dokumen dan informasi sebagai berikut :
 - 1) Identitas Konsumen dan/atau Masyarakat;
 - 2) Alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi atau alamat surat elektronik (email); dan
 - 3) Materi atau deskripsi Pengaduan Berindikasi Pelanggaran,
 - c. Tindak lanjut Pengaduan Berindikasi Pelanggaran dilakukan OJK dengan melakukan penelaahan dan permintaan penjelasan kepada Konsumen, masyarakat dan/atau PUJK.
 - d. OJK dapat melakukan pemeriksaan atau tindakan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, jika hasil penelaahan dan permintaan penjelasan terdapat indikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

BAB XI PENUTUP

Demikianlah Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen (revisi pertama) ini dibuat untuk dapat dijadikan panduan dan dipergunakan sebagaimana mestinya. Segala hal lainnya yang menyimpang dari ketentuan ini, wajib mendapat persetujuan dari Direksi.



Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen (revisi pertama) PT. BPR Payung Negeri Bestari ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pekanbaru.
Tanggal 26 Agustus 2024

PT. BPR PAYUNG NEGERI BESTARI
DIREKSI,

		
MUHAMMAD IRFAN, SE Direktur Utama		ANTONI CANDRA, SE Direktur

Mengetahui,
DEWAN KOMISARIS

	
HERLIN MANDHASARI, BS Komisaris Utama	MUHAMMAD INDRAHADI, SE Komisaris

Lampiran 1.

**FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN
PT. BPR PAYUNG NEGERI BESTARI**

Telah diterima pengaduan :

1. Nomor Registrasi :
2. Tanggal Penerimaan Pengaduan :
3. Jenis Pengaduan (Lisan/Tulisan) :
4. Data Nasabah
 Nama Lengkap :
 Nomor Identitas :
 Alamat :
 No. Handphone :
5. Data Pengaduan
 Informasi Pertelepon Jam :
 Deskripsi Singkat Pengaduan :

Pengaduan Saudara akan kami tindak lanjuti sesuai prosedur atau ketentuan yang telah kami tetapkan.

BUKTI PENGADUAN

- 1.
- 2.
- 3.

UNIT/ BAGIAN TERKAIT :
(Marketing/Operasional)

PEKANBARU,

PENERIMA PENGADUAN,

PELAPOR,

(_____)

(_____)

Lampiran 2.

LAPORAN PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : s.d. Tahun
PT. BPR PAYUNG NEGERI BESTARI

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai *)		Dalam Proses **)		Tidak Selesai ***)		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
TOTAL								

Keterangan :

- *) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila :
1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- **) Kolom Dalam Proses diisi apabila :
1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.
- ***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.