	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	01/SPO/KBS/IV/2023
		Revisi	:	0
	SPO PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN	Tanggal Berlaku	:	01 April 2023
		Halaman	:	1 of 6

1. LATAR BELAKANG & TUJUAN

Menjadi pedoman bagi PT BPR Karya Bakti Sejahtera dalam rangka penyelenggaraan penanganan pengaduan konsumen yang masuk kepada PT BPR Karya Bakti Sejahtera.

2. DEFINISI

- 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 transaksi keuangan yang telah disepakati.
- Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PT BPR Karya Bakti Sejahtera untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan yang masuk kepada PT BPR Karya Bakti Sejahtera.
- Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PT BPR Karya Bakti Sejahtera.
- Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen yang dapat ditunjukkan kepada PT BPR Karya Bakti Sejahtera.
- Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PT BPR Karya Bakti Sejahtera kepada Konsumen atau Perwakilan Konsumen secara lisan atau tertulis.

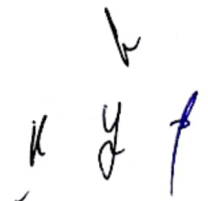
3. RUANG LINGKUP


- a. Penerimaan Pengaduan;
- b. Penanganan Pengaduan; dan
- c. Penyelesaian Pengaduan.

4. TANGGUNG JAWAB PIC

a. Customer Service

- Bertanggung jawab sebagai PIC yang melakukan penerimaan pengaduan dari konsumen atau perwalikan konsumen.
- Bertanggung jawab untuk menjelaskan mekanisme penerimaan pengaduan konsumen di PT. BPR Karya Bakti Sejahtera.
- Bertanggung jawab sebagai PIC yang menerima dokumen-dokumen pengaduan dari konsumen atau perwalikan konsumen.
- Bertanggung jawab dalam memfollowup konsumen atau perwakilan konsumen apabila terdapat kekurangan dokumen pengaduan.
- Bertanggung jawab sebagai PIC yang meneruskan pengaduan kepada bagian terkait.
- Bertanggung jawab dalam membuat register secara tertib dan rapi atas setiap pengaduan konsumen.



	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	01/SPO/KBS/IV/2023
		Revisi	:	0
	SPO PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN	Tanggal Berlaku	:	01 April 2023
		Halaman	:	2 of 6

- Bertanggung jawab dalam mengkonfirmasi pengaduan yang masuk baik secara lisan atau tulisan.
- Bertanggung jawab mengingatkan bagian terkait yang menangani pengaduan mengenai batas maksimum penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan.
- Menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- Menatausahakan seluruh dokumen terkait dengan Layanan Pengaduan Konsumen.

b. Supervisor Operasional

- Bertanggung jawab dalam memonitor buku register pengaduan apakah sudah sesuai dan tertib secara administrasi.
- Bertanggung jawab mengingatkan bagian terkait yang menangani pengaduan mengenai batas maksimum penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan.
- Melaporkan kepada Direksi mengenai proses Layanan Pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses Layanan Pengaduan.

5. REGISTER PENGADUAN KONSUMEN


Register pada pengaduan konsumen wajib memuat :

- a. Nomor register pengajuan;
- b. Tanggal pengajuan;
- c. Nama konsumen yang mengajukan pengaduan;
- d. Nama PIC yang menyampaikan pengajuan (dalam hal diwakili oleh Perwakilan Kosumen);
- e. Pengaduan yang diajukan;
- f. Tanda tangan PIC yang menyampaikan pengajuan.

6. PENERIMAAN PENGADUAN KONSUMEN

- Customer Service menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen baik yang masuk secara tertulis atau secara lisan.
- Customer Service kemudian memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan Pengaduan.
- Setelah itu Customer Service wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen dengan cara mengecek identitas konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, Customer Service melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

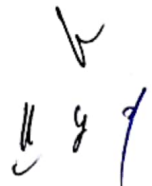


	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	01/SPO/KBS/IV/2023
		Revisi	:	0
	SPO PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN	Tanggal Berlaku	:	01 April 2023
		Halaman	:	3 of 6

- Customer Service kemudian meminta dokumen-dokumen terkait pengaduan yang disampaikan, antara lain :
 - a. Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
 - b. Surat kuasa khusus (apabila disampaikan oleh Perwakilan Konsumen);
 - c. Jenis dan tanggal Transaksi Keuangan yang diadukan; dan
 - d. Permasalahan yang diadukan.
- Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud, maka Customer Service wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen diberikan waktu selama 20 hari kerja untuk dapat melengkapi dokumen dimaksud.
- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, jangka waktu untuk melengkapi dokumen sebagaimana dimaksud dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja kemudian dengan catatan :
 - a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
 - b. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
- Customer Service wajib memberikan Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan atau tertulis paling sedikit terdiri atas:
 - a. Nomor registrasi Pengaduan; dan
 - b. Tanggal penerimaan Pengaduan;
 - c. Nomor telepon kantor yang dapat dihubungi.
- Apabila bukti konfirmasi penerimaan pengaduan disampaikan secara tertulis, maka wajib ditandatangani oleh SPV Operasional.

7. PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN

- Customer Service meneruskan pengaduan yang telah dilengkapi seluruh dokumennya kepada bagian yang terkait dengan pengaduan.
- Bagian terkait wajib melakukan tindak lanjut berupa:
 - a. Pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif;
 - b. Analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- Bagian terkait wajib dapat melakukan penyelesaian atas pengaduan maksimal 20 hari kerja setelah seluruh dokumen diterima secara lengkap.
- Dalam hal terjadi kondisi tertentu, masa penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang selama 20 hari kerja berikutnya. Kondisi tertentu yang dimaksud adalah sebagai berikut :
 - a. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen terkait; dan/atau
 - b. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali PT BPR Karya Bakti Sejahtera.





Kantor Pusat

No. Ketentuan : 01/SPO/KBS/IV/2023

Revisi : 0

Tanggal Berlaku : 01 April 2023

SPO PENANGANAN PENGADUAN
KONSUMEN


Halaman : 4 of 6

- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu 20 hari kerja pertama berakhir.
- Apabila hal-hal terkait pengaduan memerlukan tindak lanjut dari pihak luar PT BPR Karya Bakti Sejahtera, maka masa penyelesaian pengaduan diijinkan untuk melebihi batas waktu yang sebelumnya disampaikan. Kemudian hal ini wajib diinformasikan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Customer Service wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PT BPR Karya Bakti Sejahtera mengenai Pengaduan yang diajukannya.

8. PENYELESAIAN PENGADUAN

- Bagian terkait yang menyelesaikan pengaduan wajib membuat tanggapan secara tertulis atas penyelesaian pengaduan.
- Tanggapan atas penyelesaian pengaduan berupa:
 - a. Penjelasan mengenai permasalahan, hal ini dilakukan apabila tidak terdapat kesalahan PT BPR Karya Bakti Sejahtera yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian bagi Konsumen;
 - b. Penawaran atas penyelesaian, hal ini dilakukan dalam hal terdapat kesalahan PT BPR Karya Bakti Sejahtera yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian bagi Konsumen.
- Didalam tanggapan atas penyelesaian wajib dicantumkan jangka waktu bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- Bagian terkait wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyetujui tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- Apabila Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyatakan keberatan atas tanggapan penyelesaian yang telah diberikan dan kembali mengajukan dokumen baru, maka bagian terkait wajib menyelesaikan keberatan tersebut dalam jangka waktu maksimal 20 hari kerja.
- Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan yang telah disampaikan, maka bagian terkait wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan

Handwritten signature/initials

	Kantor Pusat	No. Ketentuan	:	01/SPO/KBS/IV/2023
		Revisi	:	0
	SPO PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN	Tanggal Berlaku	:	01 April 2023
		Halaman	:	5 of 6

9. PENOLAKAN PENGADUAN KONSUMEN

PT. BPR Karya Bakti Sejahtera berhak menolak pengaduan yang diberikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dengan alasan sebagai berikut :

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PT BPR Karya Bakti Sejahtera sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PT. BPR Karya Bakti Sejahtera.
- Penolakan pengaduan wajib disampaikan secara tertulis.

u g h



Kantor Pusat

No. Ketentuan : 01/SPO/KBS/IV/2023

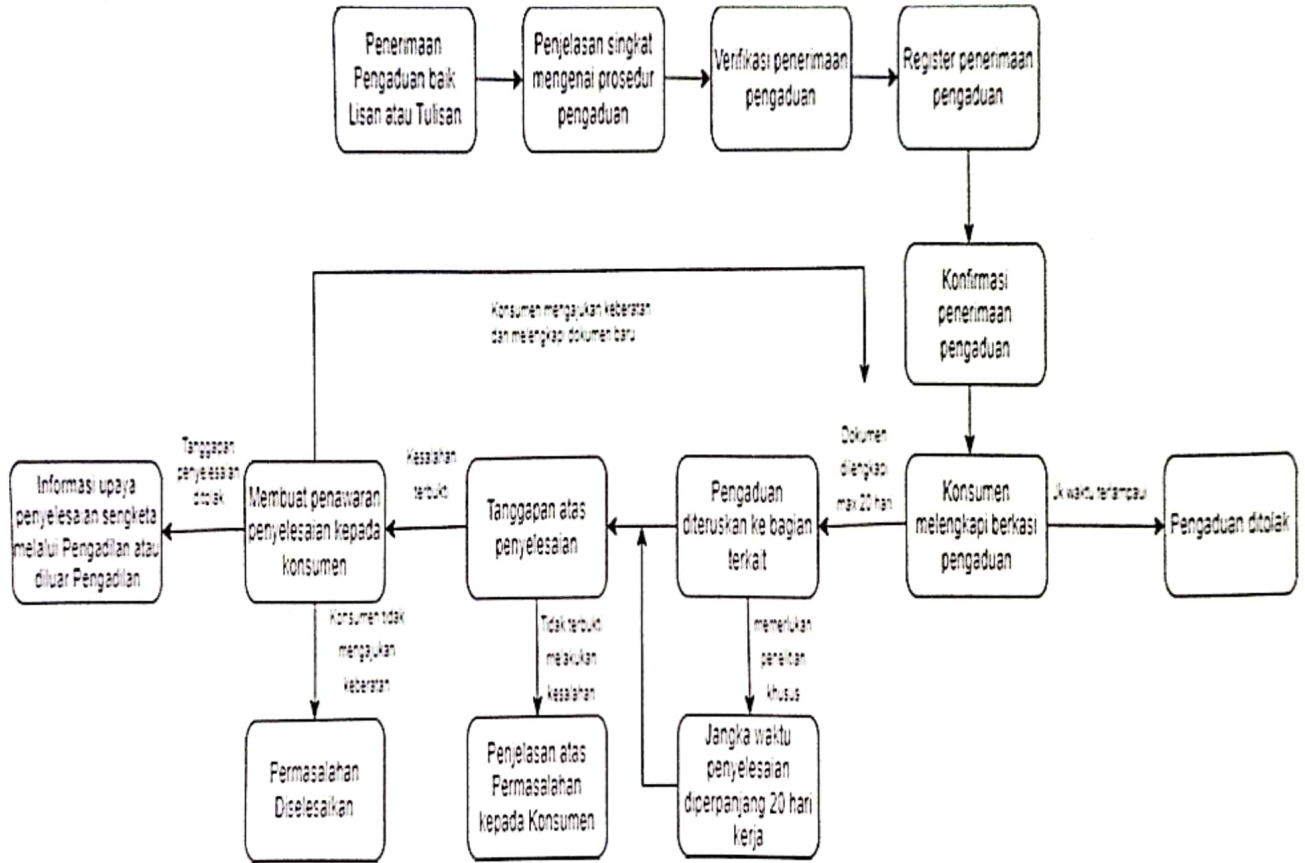
Revisi : 0

Tanggal Berlaku : 01 April 2023

SPO PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN

Halaman : 6 of 6

10. ALUR



Diajukan	Disetujui		Diketahui
 Yeshiati Chiranna HRD	 Eko Nuryanto Direktur Utama	 Lauw Suniwati Direktur Operasional & Kepatuhan	 Jacky Hardi Komisaris