PT NET ASSETS MANAGEMENT

Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan

BAGIAN TAK TERPISAHKAN DARI
PEDOMAN / KEBIJAKAN PENERAPAN TATAKELOLA YANG BAIK
(Good Corporate Governance)
Ver 1.0
19 September 2024

Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa atas Produk dan Layanan

1 Ruang Lingkup dan Prinsip Layanan Pengaduan

- PUJK dilarang mengenakan biaya kepada Konsumen dalam melaksanakan kebijakan dan prosedur Layanan Pengaduan kepada Konsumen.
- PUJK wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.
- PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan dalam perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- PUJK wajib menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen.
- Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas memiliki ruang lingkup terdiri atas:
    a. penerimaan Pengaduan;
    b. penanganan Pengaduan; dan
    c. penyelesaian Pengaduan.
- Dalam hal pemanfaatan layanan PUJK digunakan selama 24 (dua puluh empat) jam, PUJK wajib menyediakan paling kurang layanan penerimaan Pengaduan selama 24 (dua puluh empat) jam.

2 Penerimaan Pengaduan

- PUJK wajib menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
- Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- Setiap kantor PUJK wajib menerima Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
- PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis bagi Konsumen yang telah melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.
- Dokumen yang dipersyaratkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada poin di atas terdiri atas:
    a. identitas Konsumen;
    b. jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan;
    c. permasalahan yang diadukan; dan
    d. dokumen lain.
- Dalam hal Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen pendukung yang wajib dilengkapi oleh Konsumen.

- Dalam hal Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada poin di atas, PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen.

- PUJK wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada poin di atas.

- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja.

- Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada poin di atas:
    a. dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau
    b. terdapat hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.

- Perpanjangan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas wajib disampaikan kepada Konsumen sebelum jangka waktu berakhir.

- PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara lisan.

- Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas paling sedikit terdiri atas:
    a. nomor registrasi Pengaduan; dan
    b. tanggal penerimaan Pengaduan.

- Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas disampaikan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen

- PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan secara tertulis.

- Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas paling sedikit terdiri atas:
    a. nomor registrasi Pengaduan;
    b. tanggal penerimaan Pengaduan; dan
    c. nomor telepon atau kanal komunikasi lain dari PUJK yang dapat dihubungi oleh Konsumen.

- Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas ditandatangani atau diterbitkan oleh Pegawai yang melaksanakan fungsi atau unit Pelindungan Konsumen.

3 Penanganan Pengaduan

- PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.

- Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung dan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas tidak dapat dipenuhi, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

- PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen sebagaimana dimaksud dalam poin di atas diterima secara lengkap.

- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas berakhir.

- Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada poin di atas:
    a. 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;
    b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen PUJK; dan/atau
    c. terdapat hal lain yang berada di luar kendali PUJK.

- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas berakhir.

- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas, dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan:
    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 padapoin di atas.

- Dalam hal pihak lain sebagaimana dimaksud pada poin di atas 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.

- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin di atas, wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.

- PUJK dapat menolak menangani Pengaduan jika:
    a. Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
    b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
    c. 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;

d. Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan; dan/atau
e. Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

- Penolakan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas dikecualikan untuk pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan berdasarkan kerja sama dengan PUJK lain.

4 Penyelesaian Pengaduan

- PUJK wajib memberikan Tanggapan Pengaduan kepada Konsumen atas Pengaduan yang diterima.

- Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara tertulis.

- Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan Tanggapan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.

- Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam poin di atas 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, Pegawai, 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, Pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang bekerja untuk atau

  mewakili kepentingan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.

- PUJK mencantumkan jangka waktu yang cukup bagi Konsumen untuk menyetujui atau menolak Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian.

- PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.

- PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal Tanggapan Pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh Konsumen.

- PUJK 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.

- Perekaman terhadap seluruh proses Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

- Ketentuan mengenai layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.

5 Laporan Layanan Pengaduan

- PUJK wajib menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan.

- Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.

- Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas disampaikan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah periode semesteran berakhir.

- Apabila batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

- Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan menyatakan sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada poin di atas tidak dapat diakses karena mengalami gangguan, laporan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan.

- Penyampaian laporan secara luar jaringan dan/atau dalam jaringan sebagaimana dimaksud pada poin di atas dilengkapi surat pengantar dalam bentuk cetak yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi.

- PUJK yang telah menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada poin di atas, 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

- PUJK dinyatakan terlambat menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 79 ayat (3) apabila PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan setelah batas akhir waktu

penyampaian sampai dengan paling lama 30 (tiga puluh) hari.

- Apabila sampai dengan berakhirnya batas waktu keterlambatan sebagaimana dimaksud pada poin di atas PUJK belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan, PUJK dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam poin di atas.

- PUJK yang dinyatakan tidak menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin di atas tetap wajib menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

- Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan

6 Penyelesaian Pengaduan di Sektor Jasa Keuangan

- Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh PUJK, Konsumen dapat:
    a. menyampaikan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan; atau
    b. mengajukan Sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan.

- Dalam hal Konsumen menyampaikan Pengaduan atau mengajukan Sengketa sebagaimana dimaksud pada poin di atas, PUJK berhak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian Sengketa Konsumen, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Dalam melakukan pembelaan diri sebagaimana dimaksud pada poin di atas, PUJK berhak memberikan pembuktian.

- Dalam hal terdapat gugatan ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum, pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan tanggung jawab PUJK.

- Dalam penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan pengenaan sanksi terhadap LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam poin di atas.

- Ketentuan mengenai LAPS Sektor Jasa Keuangan dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan.

- PUJK berhak mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian Konsumen tidak diakibatkan oleh produk dan/atau layanan yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Bentuk rehabilitasi nama baik PUJK ditentukan oleh putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap.

7. Kewenangan Unit Layanan Pengaduan

Unit Layanan Pengaduan memiliki kewenangan:

- Menerima pengaduan Nasabah
- Melakukan tanggapan atas pengaduan Nasabah
- MenyelesaikanPengaduan Nasabah selama permasalahan masih menyangkut kepada kewenangan pegawai yang setingkat atau dibawahnya. Apabila menyangkut kewenangan Direktur, maka laporan disampaikan kepada pihak setingkat direktur.
- menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran kepada Otoritas Jasa Keuangan