

**PETUNJUK PENGISIAN
LAPORAN PENANGANAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH**

Umum

Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah bagian I s.d. bagian III diisi dengan kuantitas Pengaduan tertulis, yaitu frekuensi Pengaduan tertulis yang diterima, ditangani, dan diselesaikan selama periode pelaporan. Selanjutnya bagian IV diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terpantau oleh Bank.

Contoh:

Apabila dalam periode pelaporan Oktober s.d. Desember 2007 terdapat 25 pengaduan tertulis mengenai saldo tabungan dengan nilai pengaduan sebesar Rp65 juta, maka angka yang dimasukkan kedalam laporan adalah angka 25. Angka tersebut diisikan pada jenis produk Penghimpunan Dana sub produk tabungan pada kolom (e) – kategori permasalahan “Jumlah Tagihan / Saldo Rekening”.

Bagian I - Jenis Produk dan Permasalahan yang Diadukan

Jenis Produk

Produk Bank yang terdapat pada masing-masing jenis produk merupakan Produk Bank yang bersifat umum. Apabila Produk Bank yang diadukan nasabah tidak tercantum pada lembaran format laporan, Bank memilih Produk Bank “Lainnya” dan mencantumkan nama Produk Bank tersebut pada tempat yang telah disediakan.

Kategori Permasalahan

Bank mengisi kolom (a) s.d. kolom (f) dengan kuantitas Pengaduan tertulis yang diterima selama periode laporan. Pada kolom (g), Bank mengisi total kuantitas Pengaduan tertulis yang merupakan penjumlahan dari kuantitas Pengaduan tertulis yang terdapat pada kolom (a) s.d. kolom (f).

Pengisian kuantitas Pengaduan tertulis pada kolom (a) s.d. (f) didasarkan pada inti permasalahan pada Pengaduan tertulis yang diajukan oleh Nasabah, sehingga apabila Pengaduan tertulis Nasabah menyangkut beberapa permasalahan yang saling terkait Bank cukup mengisi kuantitas Pengaduan tertulis yang menjadi pokok permasalahan pada salah satu kategori permasalahan saja.

Contoh:

Apabila Nasabah mengajukan Pengaduan tertulis karena kenaikan suku bunga kredit yang menyebabkan kenaikan jumlah tagihan, maka Bank cukup mengisi Pengaduan tertulis pada kategori permasalahan “Bunga / Bagi Hasil / Margin Keuntungan” atau pada kolom (a) saja.

Bagian II - Pengaduan tertulis yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

Pengisian kuantitas Pengaduan tertulis Nasabah pada bagian ini dikelompokkan kedalam dua jenis, yaitu Pengaduan yang tidak terkait dengan sistem pembayaran dan yang terkait dengan sistem pembayaran.

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan jenis produk yang terdapat pada bagian I kelompok 1, 2, 4, dan 5 dan mengisikan jumlahnya pada kolom (a) dan menjumlahkan Pengaduan tertulis untuk jenis produk yang terdapat pada bagian I kelompok 3 untuk diisikan pada kolom (b). Selanjutnya kolom (c) merupakan penjumlahan dari kolom (a) dan kolom (b).

Pengaduan tertulis yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya

Jumlah Pengaduan tertulis diisi dengan kuantitas Pengaduan tertulis yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya yang baru dapat diselesaikan pada periode pelaporan saat ini.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan September 2007 terdapat 25 Pengaduan tertulis yang belum dapat diselesaikan oleh Bank dan baru dapat diselesaikan pada:

- bulan Oktober 2007 sebanyak 15 Pengaduan tertulis (tanpa perpanjangan jangka waktu);
- pada bulan November 2007 sebanyak 10 Pengaduan tertulis (dengan perpanjangan jangka waktu); dan
- pada bulan Desember 2007 sebanyak 5 Pengaduan tertulis (melebihi jangka waktu yang ditetapkan),

maka pada periode pelaporan Desember 2007 Bank mengisi sub-bagian ini dengan:

- 15 Pengaduan tertulis pada baris “Telah diselesaikan tanpa perpanjangan waktu”;
- 10 Pengaduan tertulis pada baris “Telah diselesaikan dengan perpanjangan waktu”; dan
- 5 Pengaduan tertulis pada baris “Diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditetapkan”.

Pengaduan tertulis yang diterima dalam periode pelaporan

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas Pengaduan tertulis yang diterima pada periode pelaporan, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan tertulis yang sudah diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja, Pengaduan yang diselesaikan dengan perpanjangan waktu, Pengaduan yang diselesaikan melebihi jangka waktu yang ditetapkan dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Jumlah Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian diisi dengan kuantitas Pengaduan yang sedang dalam penanganan bank, baik penyelesaian Pengaduan yang belum maupun yang sudah melebihi 20 hari kerja, yang belum dapat diselesaikan hingga akhir periode pelaporan.

Jumlah subtotal pada kolom (c) bagian ini harus sama dengan jumlah total Bagian I dan jumlah total Bagian III pada kolom (c).

Bagian III - Penyebab Pengaduan Tertulis

Penyebab Pengaduan diisi dengan hasil analisa bank mengenai penyebab terjadinya Pengaduan tertulis yang diajukan Nasabah, baik yang berasal dari kelemahan-kelemahan yang ada pada Bank, faktor kehati-hatian Nasabah, maupun faktor lainnya yang berada diluar kendali Bank dan Nasabah, seperti gangguan komunikasi yang menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi.

Sebagaimana bagian sebelumnya, pada bagian ini juga dibedakan antara penyebab Pengaduan tertulis yang terkait dengan sistem pembayaran dan yang tidak terkait dengan sistem pembayaran.

Jumlah total kolom (a) pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas Pengaduan tertulis pada jenis produk 1, 2, 4, dan 5 pada bagian I. Jumlah total kolom (b) pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas Pengaduan tertulis pada jenis produk 3 (produk yang terkait dengan sistem pembayaran). Selanjutnya, kolom (c) diisi dengan hasil penjumlahan kolom (a) dan kolom (b) pada baris yang sama.

Apabila penyebab Pengaduan tertulis tidak dapat digolongkan kedalam salah satu kriteria yang ada, maka Bank mengelompokkan penyebab Pengaduan tertulis tersebut pada kriteria “lain-lain” dan menyebutkan jenis penyebab Pengaduan tertulis tersebut.

Jumlah total pada bagian ini harus sama dengan jumlah total Bagian I dan jumlah subtotal atau kolom (c) Bagian II subbagian Pengaduan yang Diterima Dalam Periode Pelaporan.

Bagian IV – Publikasi Negatif

Publikasi negatif diisi dengan hasil pemantauan Bank terhadap publikasi negatif di berbagai media yang terkait dengan kegiatan operasional Bank, antara lain berupa keluhan nasabah pada surat pembaca, artikel majalah, liputan televisi, maupun bentuk publikasi negatif lainnya.

Jumlah publikasi negatif diluar sistem pembayaran atau kolom (a) diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terkait dengan jenis produk 1, 2, 4, dan 5 pada bagian I dan publikasi negatif terhadap operasional bank secara umum.

Jumlah publikasi negatif yang terkait dengan sistem pembayaran atau kolom (b) diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang berhubungan dengan jenis produk 3 pada bagian I.

Kolom (c) merupakan penjumlahan dari kuantitas publikasi negatif pada kolom (a) dan kolom (b) pada baris yang sama.

Bagian V – Penyelesaian Pengaduan/Sengketa di Luar Bank

Penyelesaian pengaduan/sengketa diluar bank diisi dengan kuantitas pengaduan/sengketa yang penyelesaiannya dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, ataupun jalur peradilan.

Jumlah penyelesaian pengaduan/sengketa di luar bank yang tidak terkait dengan produk sistem pembayaran atau kolom (a) diisi dengan kuantitas penyelesaian pengaduan/sengketa diluar bank yang terkait dengan jenis produk 1, 2, 4, dan 5 pada bagian I.

Jumlah penyelesaian pengaduan/sengketa di luar bank yang terkait dengan produk sistem pembayaran atau kolom (b) diisi dengan kuantitas penyelesaian pengaduan/sengketa diluar bank yang terkait dengan jenis produk 3 pada bagian I.

Kolom (c) merupakan penjumlahan dari kuantitas penyelesaian pengaduan/sengketa di luar bank pada kolom (a) dan kolom (b) pada baris yang sama.