



Informasi Tata Cara Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Pengertian Pengaduan

Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena SMBC Indonesia tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.

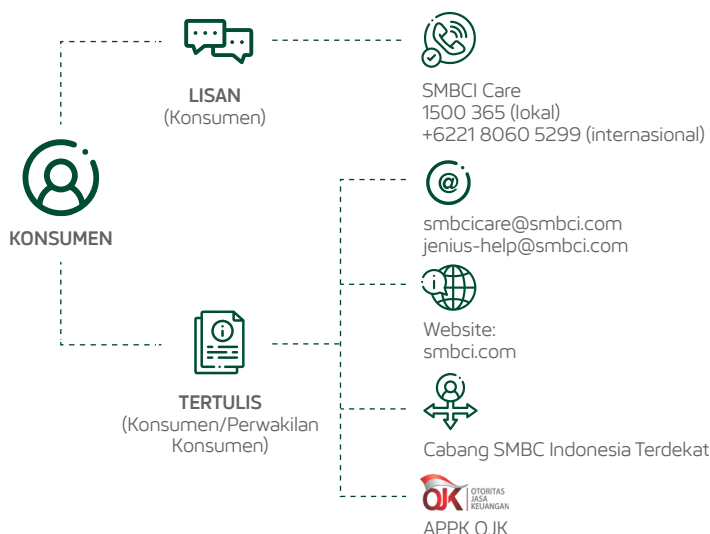
Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh SMBC Indonesia.

Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.

Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan

1. Konsumen yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di SMBC Indonesia.
2. Perwakilan Konsumen yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
 - Untuk pengajuan Pengaduan melalui perwakilan harus mengikuti ketentuan yang berlaku.
 - Layanan atas Pengaduan Konsumen tidak dikenakan biaya apapun.

Tata cara penyampaian Pengaduan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen



1. Penyampaian pengaduan secara lisan

- SMBC Indonesia akan melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima SMBC Indonesia.
- Jika SMBC Indonesia membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan maka SMBC Indonesia akan meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- SMBC Indonesia akan melakukan verifikasi pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- SMBC Indonesia akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Alur penyampaian pengaduan secara lisan:



2. Penyampaian pengaduan secara tertulis

- Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima oleh SMBC Indonesia, apabila terdapat kondisi tertentu maka penyelesaian dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya.

- Penyelesaian Pengaduan di luar jangka waktu dapat dilakukan SMBC Indonesia dikarenakan:
 - a. Kantor Cabang yang menerima Pengaduan tidak sama dengan kantor Cabang tempat terjadinya permasalahan yang diajukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Cabang tersebut;
 - b. Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank; dan/atau
 - c. Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.
- Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan dalam kondisi tertentu akan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

Alur penyampaian pengaduan secara tertulis:



Dokumen pendukung yang perlu disiapkan oleh Konsumen

- Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- Surat kuasa khusus, Surat kuasa khusus disampaikan dari Konsumen yang mewakilkan proses pengaduan kepada Perwakilan Konsumen (dokumen tambahan untuk perwakilan konsumen).
- Informasi nomor rekening.
- Jenis dan tanggal transaksi keuangan, dan permasalahan yang diajukan.

Bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang mengajukan Pengaduan, berupa:

- Nomor registrasi Pengaduan.
- Tanggal penerimaan Pengaduan.
- Nomor telepon fungsi atau unit layanan pengaduan yang dapat dihubungi Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

Bank dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh SMBC Indonesia sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh SMBC Indonesia (kecuali pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan berdasarkan kerja sama dengan SMBC Indonesia); dan/atau
- Pengaduan yang sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata.

Mekanisme penyampaian sengketa pada sektor keuangan

- Apabila Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak tanggapan pengaduan dari SMBC Indonesia, maka SMBC Indonesia 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 dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).



Saluran Pengaduan Konsumen



SMBCI Care 1500 365 (Lokal) atau +6221 8060 5299 (Internasional)



jenius-help@smbci.com



smbci.com



Cabang SMBC Indonesia terdekat



smbcicare@smbci.com



APPK OJK