

SURAT KEPUTUSAN DIREKSI
No. 06/VI//SK-DIR/VIII/2018

TENTANG

KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH
PT VICTORIA SEKURITAS INDONESIA

Direksi PT Victoria Sekuritas Indonesia

MENIMBANG

Dalam rangka mengimplementasikan Tata Kelola (*Good Corporate Governance*) PT Victoria Sekuritas Indonesia dalam mengelola, menjalankan dan mengurus Perusahaan untuk menjaga kepentingan Pemegang Saham (*shareholder*) maupun Pemangku Kepentingan Lainnya (*stakeholder*), maka diperlukan adanya Kebijakan Manajemen Risiko, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab fungsi Manajemen Risiko.

MEMPERHATIKAN

Visi, Misi dan Rencana Kerja PT Victoria Sekuritas Indonesia

MENINGAT

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
2. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan;
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.04/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Penjamin Emisi Efek dan Perantara Pedagang Efek.

MEMUTUSKAN/ MENETAPKAN

Surat Keputusan Direksi tentang Kebijakan Penanganan Pengaduan Nasabah PT Victoria Sekuritas Indonesia seperti terlampir dalam Surat Keputusan ini.

Surat Keputusan ini mulai efektif berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 9 Agustus 2018

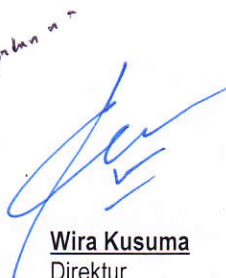
PT Victoria Sekuritas Indonesia

Menyetujui,

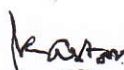


Yangky Halim
Direktur Utama

R.A. Wisnu Widodo
Direktur



Wira Kusuma
Direktur



A. Tjipto Prastowo
Komisaris Utama



Aldo Jusuf Tjahaja
Komisaris

KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH PT VICTORIA SEKURITAS INDONESIA



VICTORIA SUITES

Senayan City, Panin Tower 8th Floor

Jl. Asia Afrika Lot 19, Jakarta 10270

Phone : (62-21) 7278 2310

Fax : (62-21) 7278 2280

Email : helpdesk@victoria-sekuritas.co.id



DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN	2
1. Latar Belakang.....	2
2. Landasan Hukum.....	2
B. ISI.....	2
1. Sistematika Proses Pengaduan	2
2. Jangka Waktu Penanganan Pengaduan	3
3. Penanganan Pengaduan	4
4. Unit Kerja atau Pihak Yang Mengelola Penanganan Pengaduan.....	4
5. Hasil Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan	4
6. Pelaporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan	5
7. Evaluasi Secara Berkala Oleh Direksi dan Dewan Komisaris terhadap kebijakan penanganan pengaduan nasabah.....	5
C. PENUTUP	6

KEBIJAKAN PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sebagai pemenuhan kewajiban Perusahaan berdasarkan POJK Nomor 57/POJK.04/2017 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Penjamin Emisi Efek dan Perantara Pedagang Efek Pasal 45 ayat 1, Perusahaan Efek wajib memiliki kebijakan penanganan pengaduan nasabah, maka Perusahaan menyusun Kebijakan Penanganan Pengaduan Nasabah yang mengacu pada ketentuan penanganan pengaduan konsumen sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

2. Landasan Hukum

Landasan hukum dalam penyusunan Kebijakan Penanganan Pengaduan Nasabah diantaranya sebagai berikut:

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
- b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan;
- c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/POJK.04/2017 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Efek Yang Melakukan Kegiatan Usaha Sebagai Penjamin Emisi Efek dan Perantara Pedagang Efek.

B. ISI

1. Sistematika Proses Pengaduan

- a. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Perusahaan.
- b. Perusahaan wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan nasabah sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain.
- c. Proses pengaduan dapat dilakukan nasabah dengan cara menyampaikan pengaduan beserta dokumen pendukung melalui *website* (bagian *whistle blowing system*) atau sebagai berikut :

- Melalui surat ditujukan kepada Direktur Kepatuhan PT Victoria Sekuritas Indonesia, Panin Tower Lt. 8 Senayan City, Jl. Asia Afrika Lot 19, Kel. Gelora, Kec. Tanah Abang, Jakarta Pusat, 10270
 - Melalui email ke compliance@victoria-sekuritas.co.id
- d. Perusahaan dilarang mengenakan biaya apapun kepada nasabah atas pengajuan pengaduan.
- e. Perusahaan wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
- 1) memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan;
 - 2) memberikan kesempatan yang memadai kepada nasabah untuk menjelaskan materi pengaduan;
 - 3) memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
- f. Perusahaan wajib mengadministrasikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan. Pengadministrasian wajib memuat informasi paling kurang:
- 1) identitas Konsumen;
 - 2) materi pengaduan; dan
 - 3) tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan.
- g. Perusahaan menyediakan informasi mengenai status pengaduan melalui berbagai sarana komunikasi yang disediakan oleh Perusahaan antara lain melalui website, surat, email atau telepon.
- h. Perusahaan dan nasabah dapat memantau perkembangan status Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
- i. Otoritas Jasa Keuangan dapat meminta atau mengakses status perkembangan Penanganan Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah kepada Perusahaan.

2. Jangka Waktu Penanganan Pengaduan

- a. Perusahaan wajib segera menindaklanjuti pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
- b. Perusahaan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi sebagai berikut :
- 1) kantor Perusahaan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Perusahaan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor tersebut;
 - 2) transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Perusahaan;
 - 3) terdapat hal-hal lain di luar kendali Perusahaan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Perusahaan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.

- c. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada poin b wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada poin a berakhir.

3. Penanganan Pengaduan

Setelah menerima pengaduan nasabah, Perusahaan wajib melakukan:

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- c. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) jikalau diperlukan atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan nasabah terbukti benar.
- d. Menyampaikan kepada pihak berwajib apabila pengaduan nasabah terbukti tidak benar dan menyebabkan pencemaran nama baik Perusahaan;

4. Unit Kerja atau Pihak Yang Mengelola Penanganan Pengaduan

- a. Pihak yang berwenang untuk menangani pengaduan konsumen disebut dengan Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Konsumen.
- b. Unit Pengelola Penanganan Pengaduan Konsumen terdiri dari *Corporate Secretary*, Direktur yang membawahi Fungsi Kepatuhan serta Fungsi Kepatuhan Perusahaan.
- c. Dalam hal pengaduan nasabah terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Perusahaan yang memiliki kewenangan untuk menangani pengaduan atau pegawai Perusahaan yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

5. Hasil Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan

Perusahaan dapat melakukan penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf, atau menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) kepada nasabah dan atau Penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat antara Perusahaan dengan Nasabah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. "pernyataan maaf" dapat dilakukan secara tertulis oleh Perusahaan kepada nasabah yang melakukan pengaduan.
- b. Yang dapat diberikan ganti rugi adalah kerugian yang terjadi karena aspek finansial. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1) terdapat pengaduan yang mengandung tuntutan ganti rugi yang berkaitan dengan aspek finansial;
 - 2) pengaduan nasabah yang diajukan adalah benar, setelah Perusahaan melakukan penelitian;
 - 3) adanya ketidaksesuaian antara perjanjian produk dan/atau layanan dengan produk dan/atau layanan yang diterima;
 - 4) adanya kerugian material;
 - 5) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.

- c. Mekanisme pengajuan ganti rugi harus memenuhi sebagai berikut:
- 1) mengajukan permohonan ganti rugi dengan disertai kronologis kejadian bahwa penjelasan mengenai produk dan/atau pemanfaatan layanan yang tidak sesuai yang disertai dengan bukti-bukti;
 - 2) permohonan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian;
 - 3) permohonan diajukan dengan surat permohonan oleh nasabah dan tidak dapat diwakilkan;
 - 4) ganti kerugian hanya yang berdampak langsung terhadap nasabah dan paling banyak sebesar nilai kerugian yang dialami oleh nasabah atau sesuai dengan peraturan lain yang mengatur lebih ketat.
- d. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan, Perusahaan dan nasabah dapat melakukan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

6. Pelaporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

- a. Perusahaan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif Pengawas Pasar Modal, dengan tembusan kepada Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.
- b. Laporan Perusahaan kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan disampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.
- c. Laporan disampaikan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan (Maret, Juni, September, dan Desember) dan disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya. Apabila tanggal 10 (sepuluh) jatuh pada hari libur, maka penyampaian laporan dimaksud dilakukan pada hari kerja pertama setelah hari libur dimaksud.
- d. Perusahaan dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.
- e. Penganan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampainya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban Perusahaan untuk menyampaikan laporan tersebut.

7. Evaluasi Secara Berkala Oleh Direksi dan Dewan Komisaris terhadap kebijakan penanganan pengaduan nasabah.

Secara berkala dalam rangka pengawasan, hasil dari pengaduan dilaporkan kepada Direksi dan Dewan Komisaris untuk memastikan proses penanganan pengaduan termasuk proses investigasi pengaduan dapat senantiasa dipantau. Identitas nasabah tetap dijaga kerahasiaannya sepanjang proses penanganan dan pengawasan tersebut.

C. PENUTUP

Kebijakan Penanganan Pengaduan Nasabah mulai berlaku efektif sejak ditandatangani dan akan dikaji secara berkesinambungan serta dievaluasi untuk penyempurnaan dan penyesuaian atas peraturan. Unit Penanganan Pengaduan Nasabah dan fungsi terkait wajib memahami kebijakan ini serta menjalankannya dengan penuh tanggung jawab.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading "A. N. Ayl."

Handwritten mark or signature in black ink.