

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**  
(SK Direksi Nomor : 146-1/VINS-IN/DIR/XII/2018)

<b>PT. Victoria Insurance Tbk</b>	Halaman : 1 - 4
Fungsi : Unit Layanan Pengaduan Konsumen	Topik : <b>Prosedur Penanganan Pengaduan Konsumen</b>
	Tgl. Efektif : 07 Desember 2018
	No. Revisi : 00

**I. TUJUAN**

Melakukan penyelesaian pengaduan dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen PT. Victoria Insurance, Tbk.

**II. RUANG LINGKUP**

1. Penerimaan pengaduan.
2. Penanganan pengaduan.
3. Penyelesaian pengaduan.

**III. DEFINISI**

1. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PT Victoria Insurance Tbk.
2. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.
3. 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.
4. Unit Layanan Pengaduan Konsumen adalah layanan yang disediakan oleh PT Victoria Insurance Tbk untuk mengupayakan penyelesaian pengaduan berkaitan dengan polis asuransi.
5. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian dari PT Victoria Insurance Tbk kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
6. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PT Victoria Insurance Tbk dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PT Victoria Insurance Tbk.

**IV. REFERENSI**

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan.
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

**V. KETENTUAN UMUM**

1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen PT. Victoria Insurance Tbk wajib menerima dan mencatat setiap pengaduan yang di ajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
2. Penerimaan pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dapat dilakukan di setiap kantor Unit Layanan Pengaduan Konsumen PT Victoria Insurance Tbk.
3. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan penjelasan singkat kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur layanan pengaduan PT Victoria Insurance Tbk pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengajukan pengaduan.
4. Pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dapat dilakukan secara tertulis dan/atau lisan.
5. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan Konsumen secara kompeten, benar, objektif, serta analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.
6. Menetapkan waktu penyelesaian atas setiap pengaduan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

7. Jika pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen berkaitan dengan karyawan Unit Layanan Pengaduan Konsumen maka tindak lanjut penyelesaian pengaduan akan dilakukan oleh karyawan yang lain yang tidak terkait dengan permasalahan tersebut.
8. Jika pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen berkaitan dengan pimpinan kantor maka tindak lanjut penyelesaian pengaduan akan ditentukan oleh Unit Layanan Pengaduan Konsumen Kantor Pusat dan/atau Dewan Direksi.
9. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib meregistrasi pengaduan dan mencatat setiap perkembangan proses penanganan pengaduan konsumen.
10. Klausula pemilihan penyelesaian sengketa dicantumkan dalam dokumen polis.
11. Pengawasan melekat secara berjenjang akan dilakukan terhadap setiap penyelesaian pengaduan.

## VI. PROSES PENERIMAAN, PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

### A. Penerimaan Pengaduan

1. Jika menerima pengaduan **secara tertulis** maka lakukan registrasi dan verifikasi kelengkapan dokumen yang diterima untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen dan pengaduannya.
2. Kelengkapan dokumen di maksud sebagai berikut :
  - a) Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen
  - b) Surat Kuasa apabila Konsumen mewakilkan pengaduannya kepada Perwakilan Konsumen.
  - c) Informasi polis konsumen.
  - d) Permasalahan yang diadukan secara tertulis.
3. Jika Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen belum memenuhi kelengkapan dokumen, maka Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen tersebut.
4. Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan kesempatan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen selama 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen dimaksud.
5. Dalam kondisi tertentu Unit Layanan Pengaduan Konsumen dapat memperpanjang waktu pemenuhan kekurangan dokumen menjadi 20 (dua puluh) hari kerja apabila :
  - a) Dokumen yang diperlukan tidak ada pada domisili Konsumen.
  - b) Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
6. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan yang telah ditanda-tangani kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara tertulis, antara lain :
  - a) Nomor registrasi pengaduan.
  - b) Tanggal penerimaan pengaduan.
  - c) Permasalahan yang diadukan.
  - d) Nomor telpon dan PIC Unit Layanan Pengaduan Konsumen yang dapat dihubungi.
7. Jika menerima pengaduan **secara lisan** maka lakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
  - a) Identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
  - b) Permasalahan yang diadukan.
  - c) Meminta Surat Kuasa apabila yang menyampaikan pengaduan mengaku sebagai Perwakilan Konsumen.
  - d) Mencatat pengaduan yang disampaikan dan/atau jika diperlukan maka pengaduan lisan tersebut direkam.
8. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang menyampaikan pengaduan secara lisan sebagai berikut :
  - a) Nomor registrasi pengaduan.
  - b) Tanggal penerimaan pengaduan.
  - c) Permasalahan yang diadukan.
  - d) Nomor telpon Unit Layanan Pengaduan Konsumen.

## **B. Penanganan Pengaduan**

1. Setelah menerima pengaduan maka Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib melakukan tindak lanjut berupa :
  - a) Berkordinasi dengan pihak internal terkait.
  - b) Pemeriksaan internal secara kompeten, benar dan objektif.
  - c) Analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.
2. Jika diperlukan, Unit Layanan Pengaduan Konsumen dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya.
3. Unit Layanan Pengaduan Konsumen Wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
4. Dalam hal Unit Layanan Pengaduan Konsumen membutuhkan dokumen pendukung atas pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen secara lisan, maka dapat meminta kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
5. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap.
6. Unit Layanan Pengaduan Konsumen dapat memperpanjang penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja, apabila :
  - a) Kantor Unit Layanan Pengaduan Konsumen tidak sama dengan kantor Unit Layanan Pengaduan Konsumen tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor tersebut.
  - b) Terdapat hal-hal lain diluar kendali Unit Layanan Pengaduan konsumen.
  - c) Perpanjangan waktu penyelesaian wajib diberitahukan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen sebelum jangka waktu penyelesaian 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.
7. Penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu normal 20 (dua puluh) hari kerja dan tambahan 20 hari kerja dapat dilakukan oleh Unit Layanan Pengaduan konsumen dengan syarat sebagai berikut :
  - a) Penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain.
  - b) Tindak lanjut oleh pihak lain memerlukan waktu penyelesaian.
  - c) Memberitahukan secara tertulis kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai jangka waktu penyelesaian oleh pihak lain.
8. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang meminta penjelasan mengenai pengajuan yang diajukan.
9. Unit Layanan Pengaduan Konsumen dapat menolak menangani pengaduan jika :
  - a) Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai jangka waktu yang ditetapkan.
  - b) Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Unit Layanan Pengaduan konsumen sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
  - c) Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung sebagaimana yang tercantum dalam dokumen polis.
  - d) Pengaduan tidak terkait dengan dokumen polis yang di keluarkan oleh PT Victoria Insurance Tbk.

## **C. Penyelesaian Pengaduan**

1. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan tanggapan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen atas pengaduan yang diterima.
2. Dalam hal pengaduan secara tertulis, maka Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan tanggapan secara tertulis.
3. Dalam hal pengaduan secara lisan, maka Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan tanggapan secara lisan dan/atau tertulis.

4. Tanggapan pengaduan yang disampaikan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, berupa :
  - a) Penjelasan permasalahan, bahwa tidak terdapat kesalahan perusahaan yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian bagi Konsumen.
  - b) Penawaran penyelesaian, jika terdapat kesalahan perusahaan yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian bagi konsumen.
5. Dalam tanggapan terhadap penawaran penyelesaian dicantumkan jangka waktu bagi konsumen untuk menyetujui atau menolak penawaran penyelesaian tersebut.
6. Jika Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menyetujui langkah penyelesaian yang ditawarkan maka, Unit Layanan Pengaduan segera melakukan tindak lanjut penyelesaian yang telah disepakati.
7. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memberikan penegasan tertulis jika tanggapan atas pengaduan lisan tidak disetujui oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
8. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib menangani keberatan atas tanggapan pengaduan jika Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memberikan bukti atau dokumen baru yang mengakibatkan perubahan tanggapan pengaduan.
9. Unit Layanan Pengaduan Konsumen wajib memperbaharui (Update) status penyelesaian pengaduan dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

## **Lampiran**

Alur Kerja (Work Flow) penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan.

**ALUR KERJA PROSEDUR PROSES LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN**

