

## PROSEDUR PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Dalam Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Waway memiliki media offLine dan online sebagai media yang melayani pengaduan masalah nasabah, sebagai bentuk upaya untuk memberikan layanan terbaik, termasuk penyelesaian atas setiap pengaduan nasabah baik untuk layanan perbankan.

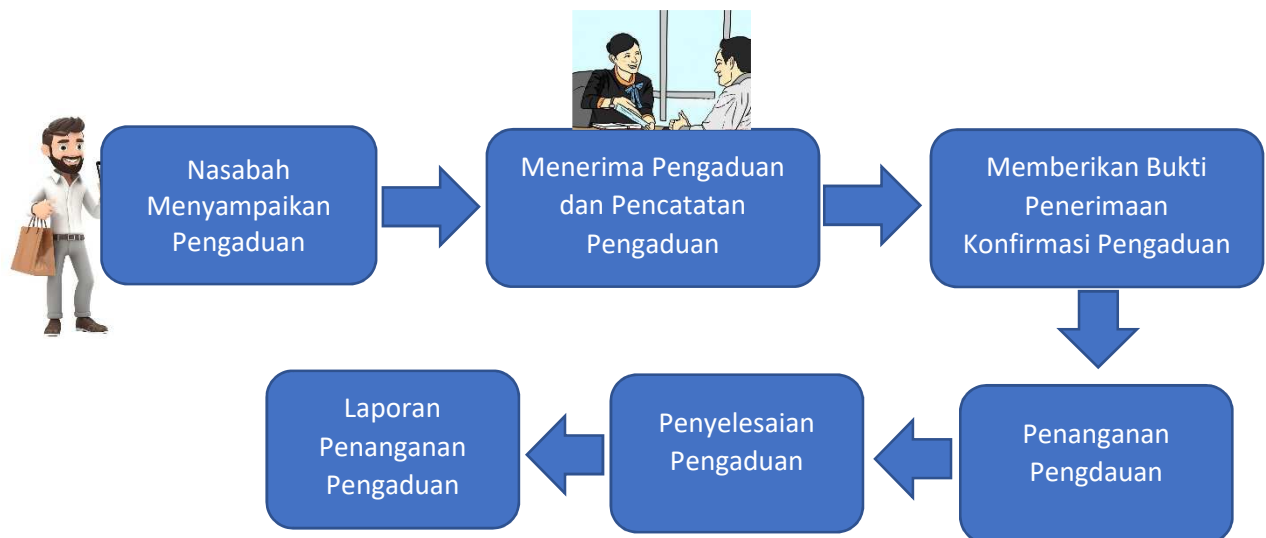
### PROSEDUR I. ALUR PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH SECARA OFFLINE

**Media yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyampaikan pengaduan melalui:**

- *Customer service* dengan mendatangi langsung kantor pelayanan Bank Waway;
- Menghubungi *Call Center* di nomor telepon (0721) – 266869 pada hari kerja;
- Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui website di [www.bankwawaylampung.com](http://www.bankwawaylampung.com) atau melalui email di [bankwawaylampung@yahoo.com](mailto:bankwawaylampung@yahoo.com)

**Solusi pengaduan nasabah dilakukan dalam waktu:**

- Dalam hal pengaduan secara lisan bank melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
- Dalam hal pengaduan secara tertulis bank melakukan tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap.
- Dalam hal terdapat kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang jangka waktu dalam melakukan penyelesaian pengaduan sampai dengan paling lama 10 (Sepuluh) hari kerja berikutnya dengan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah.

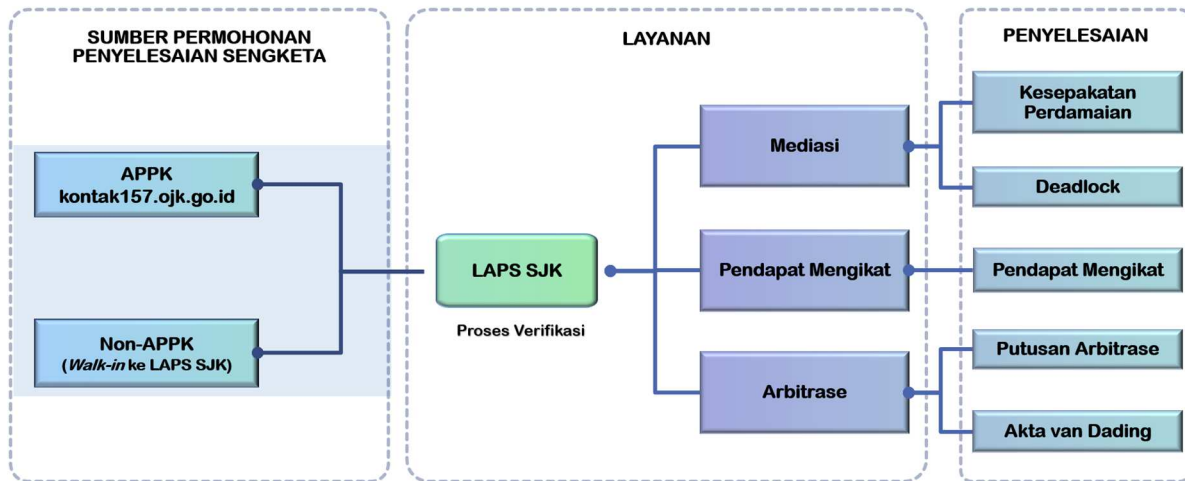


#### **Penyampaian status Penyelesaian Pengaduan Nasabah**

- Bank Waway menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah dan/atau perwakilan nasabah meminta penjelasan mengenai pengaduan yang diajukannya.
- Waktu penyampaian status penyelesaian pengaduan nasabah sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
- Media yang digunakan untuk menyampaikan status penyelesaian nasabah, antara lain: melalui email, surat, dan telepon, pesan Whatsapp, SMS.

Apabila nasabah merasa penanganan dan penyelesaian pengaduan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah dapat melakukan penyelesaian melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

**PROSEDUR II.**  
**ALUR PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH**  
**SECARA ONLINE**  
**MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS)**



**A. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan**

Dalam interaksi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang; kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan PUJK mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau PUJK dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud.

PUJK wajib menyediakan layanan pengaduan untuk mengupayakan penyelesaian pengaduan. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Hal tersebut sebagaimana juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, terkait penyelesaian sengketa oleh lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan, yang dalam hal ini adalah LAPS SJK.

**B. Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK**

**1. Mediasi**

Cara penyelesaian Sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.

**2. Arbitrase**

Cara penyelesaian suatu Sengketa perdata di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter untuk memberikan putusan arbitrase.

**3. Pendapat Mengikat**

Permintaan yang diajukan oleh para pihak dalam suatu perjanjian untuk memberikan suatu pendapat yang mengikat (*binding opinion*) mengenai suatu persoalan berkenaan dengan perjanjian tersebut, misalnya mengenai:

1. penafsiran ketentuan yang kurang jelas;
2. penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru;
3. dan lain-lain mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian.

#### **C. Kriteria penanganan sengketa oleh LAPS SJK**

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan;
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu, penanganan sengketa melalui LAPS SJK bersifat rahasia.

#### **D. Prinsip-prinsip LAPS SJK**

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, LAPS SJK memiliki prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip aksesibilitas  
Layanan dan prosedur penyelesaian sengketa LAPS SJK mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh Indonesia.
2. Prinsip independensi  
LAPS SJK memiliki pengawas untuk menjaga dan memastikan independensi LAPS SJK. Selain itu, LAPS SJK mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya.
3. Prinsip keadilan  
LAPS Sektor Jasa Keuangan memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan agar penyelesaian sengketa dapat bersifat adil.
4. Prinsip efisiensi dan efektifitas  
LAPS SJK mengenakan biaya terjangkau dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, LAPS SJK mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan.

#### **E. Kontak LAPS SJK**

Alamat	Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950
Telepon	021-2527700
Email	info@lapssjk.id
Website	www.lapssjk.id