



PEDOMAN LAYANAN PENGADUAN NASABAH

PT AXA ASSET MANAGAMENT INDONESIA

Versi 1.0

May 2019



DAFTAR ISI

	Page	
Bab I	Pendahuluan	01
A	Latar Belakang	01
B	Ruang Lingkup	01
C	Tujuan	01
D	Definisi	02
E	Peraturan	02
F	Analisa Layanan Pengaduan Nasabah	03
G	Kerahasiaan	03
Bab II	Penanggung Jawab Penerapan Layanan Pengaduan Nasabah	04
A	Pejabat Layanan Layanan Pengaduan Nasabah	04
B	Tugas Direksi	04
C	Tugas Dewan Komisaris	04
Bab III	Layanan Pengaduan Nasabah	05
A	Media Penyampaian Layanan Pengaduan Nasabah (<i>Touchpoint</i>)	05
B	Pencatatan Layanan Pengaduan Nasabah	05
C	Tata Cara Layanan Pengaduan Nasabah	06
D	Jangka Waktu Layanan Pengaduan Nasabah (Turn Around Time – TAT)	06
E	Jenis Pelaporan Layanan Pengaduan Nasabah	06
Bab IV	Jenis Layanan Pengaduan Nasabah dan Penyelesaian Layanan Pengaduan Nasabah	07
A	Jenis Layanan Pengaduan Nasabah	07
B	Pemberitahuan Penyelesaian Layanan Pengaduan Nasabah	07



Bab I

Pendahuluan

A Latar Belakang

Pada tanggal 27 Juli 2018, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Ketentuan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 10/POJK.04/2018 tentang Penerapan Tata Kelola Manajer Investasi, dimana di dalam salah satu pasal POJK tersebut tercantum mengenai Kebijakan Layanan Pengaduan Nasabah. Dan pada tanggal 10 September 2018, OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang kemudian didukung dengan adanya Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan pada tanggal 6 Desember 2018. Dengan diterbitkannya peraturan ini, OJK berusaha untuk meningkatkan perlindungan terhadap pemangku kepentingan dan juga nasabah, sekaligus meningkatkan kualitas manajer investasi serta nilai etika yang berlaku umum dengan meningkatkan tata kelola perusahaan yang baik.

Dalam Ketentuan tersebut, Manajer Investasi diwajibkan untuk menerapkan Kebijakan Layanan Pengaduan Nasabah yang terdiri dari:

- a. Sistematika proses pengaduan
- b. Jangka waktu penanganan pengaduan
- c. Penanganan pengaduan
- d. Unit kerja atau pihak yang mengelola penanganan pengaduan
- e. Hasil penanganan dan tindak lanjut pengaduan
- f. Evaluasi secara berkala oleh Direksi dan Dewan Komisaris terhadap kebijakan penanganan pengaduan Nasabah

Penerapan Kebijakan dan Prosedur tersebut di atas bertujuan agar PT. AXA Asset Management Indonesia ("AXA Asset Management Indonesia") dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan visi dan misi AXA Asset Management Indonesia serta melindungi kepentingan nasabahnya.

Agar penerapan Program Tata Kelola Manajer Investasi dan Layanan Pengaduan AXA Asset Management Indonesia dapat memenuhi ketentuan yang berlaku, maka disusun Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah ini.

B Ruang Lingkup

Pedoman ini berlaku bagi Manajemen dan karyawan AXA Asset Management Indonesia serta untuk calon nasabah dan nasabah AXA Asset Management Indonesia.

Prosedur ini berlaku bagi AXA Asset Management Indonesia untuk kegiatan sebagai berikut:

- *Account Opening* (pembukaan rekening)
- *Subscription* (pembelian)
- *Redemption* (penjualan)
- *Switching* (pengalihan)
- *Account closing* (penutupan rekening)
- Kegiatan lain, selain kegiatan yang disebutkan diatas yang berhubungan dengan Manajer Investasi.

C Tujuan

Tujuan dari Pedoman Layanan Pengaduan Nasabah ini adalah untuk:

- 1) Untuk memenuhi ketentuan mengenai system layanan pengaduan nasabah dalam tata kelola manajer investasi di AXA Asset Management Indonesia serta melindungi reputasi AXA Asset Management Indonesia serta karyawannya.



2) Untuk melindungi nasabah dari adanya pelanggaran yang menyebabkan kerugian baik material maupun non-material.

D Definisi

Perusahaan adalah PT. AXA Asset Management Indonesia.

Efek adalah surat berharga, yaitu surat pengakuan utang, surat berharga komersial, saham, obligasi, tanda bukti utang, unit penyertaan kontrak investasi kolektif, kontrak berjangka atas Efek, dan setiap derivatif dari Efek.

Pasar Modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan penawaran umum dan perdagangan Efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan Efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan Efek.

Manajer Investasi adalah pihak yang kegiatan usahanya mengelola Portofolio Efek untuk para nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun, dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tata Kelola Manajer Investasi yang Baik yang selanjutnya disebut Tata Kelola adalah Tata Kelola Manajer Investasi yang menerapkan prinsip keterbukaan (transparency), akuntabilitas (accountability), pertanggungjawaban (responsibility), independensi (independency), dan kewajaran (fairness).

Direksi adalah organ Manajer Investasi yang berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan Manajer Investasi untuk kepentingan Manajer Investasi, sesuai dengan maksud dan tujuan Manajer Investasi serta mewakili Manajer Investasi, baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Manajer Investasi.

Situs Web adalah kumpulan halaman web yang memuat informasi atau data yang dapat diakses melalui suatu sistem jaringan internet.

Transaksi adalah seluruh kegiatan yang menimbulkan hak atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, termasuk kegiatan pentransferan dan/atau pemindahbukuan dana yang dilakukan oleh Penyedia Jasa Keuangan.

E Peraturan

Kebijakan ini dibuat berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia. Peraturan-peraturan itu antara lain terdiri dari:

- Undang undang No.8/1995 tentang Pasar Modal;
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 10/POJK.04/2018 tentang Penerapan Tata kelola Manajer Investasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan



F Analisa Layanan Pelaporan Nasabah

- Trend Analysis dilakukan setiap bulan dan merupakan bagian dari BACC Report & BOD Meeting
- Review atas SOP dilakukan minimal 3 (tiga) tahun sekali

G. Kerahasiaan

Pengaduan Nasabah bersifat rahasia kecuali untuk atas permintaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diwajibkan oleh perundang-undangan dan/atau atas persetujuan nasabah.



Bab II

Penanggung Jawab Penerapan Layanan Pengaduan Nasabah

A. Pejabat Layanan Layanan Pengaduan Nasabah

- **Penugasan Pejabat Layanan Pengaduan Nasabah**

Untuk memenuhi kewajiban penerapan system di perusahaan, perusahaan telah menunjuk pegawai Layanan Pengaduan Nasabah disebut *Customer Service Officer (CSO)* dengan Surat Keputusan Direksi yang ditetapkan oleh Direksi perusahaan.

- **Kriteria Pejabat Layanan Pengaduan Nasabah**

Adapun kriteria untuk Pejabat Layanan Pengaduan Nasabah

1. Independen terhadap pengaduan yang diterima.
2. Telah mendapatkan pelatihan mengenai penerimaan Layanan Pengaduan Nasabah minimal 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
3. Mampu menganalisa dan menindaklanjuti semua pengaduan yang disampaikan terhadap AXA Asset Management Indonesia.

- **Tugas Pejabat Layanan Layanan Pengaduan Nasabah**

Tugas Pejabat Layanan Layanan Pengaduan Nasabah meliputi: menerima, mencatat, menganalisa dan menindaklanjuti semua pengaduan yang disampaikan terhadap PT AXA Asset Management Indonesia yang disampaikan melalui berbagai media (*touchpoints*) seperti *Walk-in, Call-in, Write-in, Social Media*, Lisan dan Tulisan.

B. Tugas Direksi

Pengawasan aktif Direksi paling kurang meliputi:

1. Menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis yang bersifat strategis mengenai penerapan Layanan Pengaduan Nasabah;
2. Memastikan penerapan Layanan Pengaduan Nasabah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur tertulis yang telah ditetapkan;
3. Menunjuk pejabat yang bertanggung jawab terhadap penerapan Layanan Pengaduan Nasabah; Memastikan bahwa seluruh pegawai, khususnya pegawai dari satuan kerja terkait dan pegawai baru, telah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan penerapan Layanan Pengaduan Nasabah secara berkala;
4. Direksi harus memiliki pemahaman yang memadai mengenai Layanan Pengaduan Nasabah yang ada dalam kegiatan operasional perusahaan sehingga Direksi mampu mengambil tindakan yang diperlukan.

C. Tugas Dewan Komisaris

Pengawasan aktif Dewan Komisaris paling kurang meliputi :

Melakukan pengawasan atas pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap penerapan Layanan Pengaduan Nasabah;



Bab III

Layanan Pengaduan Nasabah

A. Media Penyampaian Layanan Pengaduan Nasabah (*Touchpoint*)

Adapun media penyampaian Layanan Pengaduan Nasabah meliputi:

- a. Nasabah dapat menyampaikan Layanan Pengaduan Nasabah kepada AXA Asset Management Indonesia secara tertulis (Surat, *Email*, situs Web) dan lisan (telepon, *Walk-in*).
- b. Pengaduan Nasabah yang terkait dengan Media dalam layanannya melibatkan *Marketing Communication* AXA Asset Management Indonesia sebagai pihak yang berwenang dalam melakukan komunikasi dengan pihak-pihak diluar AXA Indonesia dan melakukan tindak lanjut sesuai dengan Tata Cara Layanan yang sudah ditetapkan
- c. Layanan Pengaduan Nasabah yang disampaikan melalui pihak lain di dalam AXA Indonesia harus disampaikan kepada Unit Layanan Pengaduan Nasabah untuk ditindaklanjuti kepada nasabah yang bersangkutan.

B. Pencatatan Layanan Pengaduan Nasabah

Pencatatan Layanan Pengaduan Nasabah dicatitkan pada *AAMI Complaint Handling Log* (yang memuat informasi secara terperinci sehingga semua proses Layanan Pengaduan Nasabah dari awal hingga akhir (*End to End*) dapat dilihat rekam jeaknya).

AAMI Complaint Handling Log harus memuat informasi sebagai berikut

- a. *Registration Number*
Nomor Registrasi pengaduan nasabah yang dicatat pada logbook.
- b. *Open Date*
Tanggal diterimanya pengaduan untuk pertama kali dari berbagai media penyampaian pengaduan (*Touchpoint*).
- c. *Category*
Adanya pengelompokan pengaduan berdasarkan keterkaitannya dengan berbagai proses serta bagian / unit kerja terkait yang ada dalam internal AXA Asset Management Indonesia.
- d. *Priority*
Priority Case
Pengaduan yang memiliki potensi risiko besar terhadap reputasi perusahaan dan dampak secara regulasi.
Non Priority Case
Pengaduan yang memiliki potensi risiko moderat atau rendah terhadap reputasi perusahaan dan dampak secara regulasi.
- e. *Status*
Baru (*New*), jika materi pengaduan untuk pertama kalinya disampaikan oleh Nasabah.
Berulang (*Repeated*), jika materi pengaduan yang sama disampaikan oleh Nasabah yang sama pada waktu yang berbeda (di kemudian hari).
- f. *Tenggang Waktu (Turnaround Time – TAT)*
Acknowledgement TAT
Jangka waktu sejak pengaduan diterima sampai dengan notifikasi kepada nasabah bahwa Pengaduan Nasabah sudah diterima dengan baik oleh PT AXA Asset Management Indonesia
- g. *End to End TAT*
Jangka waktu sejak pengaduan diterima sampai dengan pengaduan diselesaikan



C. Tata Cara Layanan Pengaduan Nasabah Nasabah

a. Pengaduan Nasabah secara Lisan

Adalah pengaduan yang dilakukan oleh nasabah melalui lisan (*walk-in*) atau melalui pesawat telepon. Pelaporan tipe ini akan diterima secara lisan oleh Unit Layanan Pengaduan Nasabah yang selanjutnya akan didokumentasikan pada logbook dan ditindaklanjuti segera. Tipe pelaporan ini lebih ditujukan untuk pelaporan yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

b. Pengaduan Nasabah Disampaikan Secara Tertulis

Adalah pelaporan yang dilakukan melalui surat, *email*, ataupun situs web. Pelaporan ini akan diterima dan didokumentasikan di logbook secara menyeluruh oleh Unit Layanan Pengaduan Nasabah dalam waktu 3 (tiga) hari kerja dan dikoordinasikan dengan fungsi terkait. Fungsi terkait akan melakukan investigasi menyeluruh dan akan mencari solusi dari pelaporan tersebut dengan sepengetahuan direksi sebelum jangka waktu tertentu yang ditentukan hingga nasabah dapat menutup pelaporan tersebut.

D. Jangka Waktu Layanan Layanan Pengaduan Nasabah Nasabah (*Turn Around Time – TAT*)

Adapun jangka waktu layanan Layanan Pengaduan Nasabah Nasabah adalah sebagai berikut :

- ***Acknowledgment TAT***

Priority Cases : maksimum 1 hari kerja

Non Priority Cases : 2 hari kerja

- ***End to End TAT***

Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak tanggal pengaduan diterima

- ***Exceeded End to End TAT***

Jika penyelesaian pengaduan memerlukan perpanjangan waktu, maka dapat dilakukan sampai dengan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima. Jika Layanan Pengaduan Nasabah belum terselesaikan, maka dapat dilakukan perpanjangan waktu kedua sampai dengan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan kewajiban tetapi tidak terbatas pada pemberitahuan tertulis namun juga lisan kepada nasabah sampai dengan pengaduan diselesaikan.

E. Jenis Pelaporan Layanan Pengaduan Nasabah

Adapun jenis pelaporan Layanan Pengaduan Nasabah :

a. Pelaporan kepada Internal

BACC Report secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dan AAMI BOD Meeting setiap bulan

b. Pelaporan kepada pihak eksternal

Laporan kepada OJK, secara berkala setiap 3(tiga) bulan, pada bulan Maret, Juni, September dan Desember, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya atau jika jatuh di hari libur, maka disampaikan pada hari kerja berikutnya



Bab IV

Jenis Layanan Pengaduan Nasabah dan Penyelesaian Layanan Pengaduan Nasabah

A. Jenis Pengaduan Nasabah

Terdapat beberapa Jenis Pengaduan Nasabah :

a. Pengaduan Nasabah dengan Dampak Finansial

Untuk Pengaduan Nasabah dengan Dampak Finansial, nilai ganti rugi yang akan dibayarkan harus mendapatkan persetujuan dari Presiden Direktur atau pihak lain yang mewakili. Presiden Direktur diwakili oleh Direktur lainnya untuk memberikan persetujuan ganti rugi kepada nasabah.

Pembayaran ganti rugi kepada nasabah terkait dengan Pengaduan Nasabah disampaikan melalui OLI (*Operation Lost Incident*) diajukan oleh CSO kepada bagian Finance & Accounting. Laporan terkait Pembayaran ganti rugi disampaikan secara periodik kepada Dewan Direksi pada Rapat Dewan Direksi yang diadakan setiap bulan.

b. Pengaduan Nasabah dengan Potensi *Fraud*

Pengaduan Nasabah dengan potensi *Fraud*, wajib dilaporkan kepada *Compliance Officer* pada hari yang sama untuk ditindaklanjuti

c. Pengaduan Nasabah Terkait dengan *Legal & Compliance*

Pengaduan Nasabah dengan potensi masalah terkait *Legal & Compliance*, wajib dilaporkan kepada *Legal & Compliance Officer* pada hari yang sama untuk ditindaklanjuti.

B. Pemberitahuan Penyelesaian Pengaduan Nasabah Nasabah

Pemberitahuan kepada nasabah tentang penyelesaian Pengaduan Nasabah yang terkait dengan *Legal & Compliance*, harus mendapat persetujuan dari *Head of Legal & Compliance*.

Pemberitahuan kepada nasabah tentang penyelesaian Pengaduan Nasabah yang berasal dari media (Koran, Majalah, TV dll) mendapatkan persetujuan dari *Marketing Communication AXA Asset Management Indonesia*.