



2 Days Training & Workshop

Aspek Hukum Penyelesaian Pengaduan Nasabah sesuai POJK No.18/POJK.07/2018

Dear Clients,

MDP Consulting kembali menghadirkan training untuk menjawab tantangan terkini di dunia bisnis maupun keuangan-perbankan. Meramu berbagai kebutuhan pelatihan dunia usaha pada bidang marketing, operasional, hukum, manajemen risiko, GCG, CSR, audit-kontrol dan sebagainya.

MDP Consulting selalu menghadirkan para instruktur yang ahli dan berpengalaman di bidangnya, menjadikan pelatihan tidak hanya sekedar menyampaikan pengetahuan tapi juga sebagai ajang diskusi dan konsultasi bagi peserta. Pelatihan yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan, tapi juga untuk mendukung transformasi yang dibutuhkan peserta.

Pendahuluan

Mensikapi POJK dan SE OJK baru mengenai Pengaduan Nasabah tidak cukup dengan penyesuaian prosedur, tapi perlu juga dibekali aspek hukum. Tidak menjadi rahasia lagi bahwa di balik pengaduan nasabah banyak yang bertujuan mendapatkan uang, bahkan terkadang mereka membawa-bawa lembaga lain dengan mempermasalahkan perlindungan konsumen PUJK. Menghadapi pengaduan nasabah yang disertai ancaman risiko hukum, memerlukan pemahaman mengenai hukum transaksi perbankan dan perlindungan konsumen.

Transaksi perbankan semakin berragam dan semakin canggih dalam hal teknologi informasi. Secanggih apa pun model transaksi dan teknologinya, harus tetap memperhatikan hukum yang berlaku. Oleh karena itu setiap insan perbankan yang terkait dengan produk dan transaksi, baik dalam hal memasarkan dan menyiapkan/menyusun produk, harus memahami aspek-aspek hukum yang harus dipatuhi. Salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah perlindungan konsumen, yang harus berlaku pada setiap produk dan transaksi perbankan. Masyarakat yang semakin transparan semakin pula menuntut berlakunya perlindungan konsumen. Pemahaman akan hukum pada akhirnya akan memberikan posisi tawar yang kuat dalam bernegosiasi dalam proses penyelesaian pengaduan nasabah.

Oleh karena itu dalam rangka meningkatkan kualitas dan kemampuan SDM Perusahaan, **MDP Consulting** sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa peningkatan kualitas SDM perbankan menyelenggarakan **2 Days Workshop & Discussion : Aspek Hukum Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sesuai POJK No.18/POJK.07/2018**



Tujuan

Peserta diharapkan agar dapat :

1. Mengerti Peraturan OJK No.18/POJK.07/2018 & SEOJK No.17/SEOJK 07/2018
2. Menyusun / Memodifikasi Prosedur PUJK yang dibutuhkan
3. Memahami Aspek Hukum Transaksi Perbankan & Perlindungan Konsumen
4. Memahami Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang terbaik untuk kepentingan Nasabah & PUJK

Materi Training

- Memahami POJK No.18/POJK.07/2018 & SEOJK No.17/SEOJK 07/2018
- Prosedur yang harus dikembangkan di PUJK
- Aspek Hukum Transaksi Perbankan kaitannya dengan Pengaduan Nasabah
- Memahami Perlindungan Konsumen dalam Pengaduan Nasabah
- Bernegosiasi dalam menyelesaikan masalah
- Cara melakukan Mediasi untuk mendapatkan Solusi Nasabah
- Tentang Rekonsiliasi menuju hubungan baru

Target Peserta

- ☛ Teller
- ☛ Customer Service
- ☛ Marketing
- ☛ Operator
- ☛ Bagian Pengaduan nasabah
- ☛ Business / product development
- ☛ Compliance
- ☛ Bagian Unit Kerja terkait lainnya

Jadwal Kegiatan

Hari / Tanggal : **Senin – Selasa / 02 – 03 Desember 2019**
Waktu : **08.30 sd 17.00 WIB**
Tempat : **Hotel Ashley – Jakarta (tentative)**
Investasi : **Rp. 5.950.000,- /Peserta (tidak menginap)**

Informasi Hubungi

Rahma Yuniarti

☛ **TLP – WA** : **0878 8581 8700**
☛ **Email** : **rahma.mdp@gmail.com**

Besar harapan kami kiranya Bapak/Ibu dapat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas SDM melalui partisipasi dan keikutsertaan pejabat terkait untuk menghadiri workshop ini. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami mengucapkan terima kasih.