

OMBUDSMAN NTT MINTA AJB BUMIPUTERA 1912 KUPANG NTT JANGAN TERTUTUP KE NASABAH

Jum'at, 13 November 2020 - Victor William Benu

POSKUPANG.CM, KUPANG - Ombudsman NTT minta AJB Bumiputera 1912 Kupang NTT Jangan Tertutup ke Nasabah.

Kepala Ombudsman Perwakilan NTT, Darius Beda Daton, SH mengatakan, masalah Bumi Putra adalah masalah nasional yang sudah ditangani langsung oleh kementerian keuangan.

"Terimakasih atas kepercayaan masyarakat yang ingin melaporkan klaim di Bumi Putra 1912 kepada Ombudsman NTT," kata Darius.

Pihaknya pernah menerima laporan yang sama dari Kota Kupang dan Flores Timur (Flotim).

"Jika sekarang masyarakat lapor lagi kesini kami siap menerima laporan dan memverifikasinya. Jika syarat materil dan formil terpenuhi nanti kami akan periksa dan mungkin akan panggil manajemen Bumi Putra dan pihak terkait yang berkaitan dengan asuransi sehingga diketahui kenapa tidak membayar klaim nasabah. Kenapa yang belum jatuh tempo tapi masih juga disuruh bayar premi," kata Darius.

Darius berharap manajemen Bumi Putra lebih terbuka kepada nasabah. "Agar tidak terjadi kepanikan. Minimal informasi kepada nasabah tentang kondisi keuangan mereka saat ini seperti apa sehingga tidak ada kekuatiran bagi seluruh nasabah. Karena kekuatiran nasabah bisa berdampak luas seperti persoalan bank century dll. Berharap di NTT tidak terjadi demikian," kata Darius.

Nasabah diharapkan tidak melakukan tindakan anarkis. Dan bisa memanfaatkan lembaga berwenang guna menyelesaikan persoalan itu.

"Kita memahami kondisi mereka mungkin mereka sudah berinvestais banyak disitu tapi tidak mendapat kejelasan. Saya harap mereka tempuh upaya melalui lembaga yang ada termasuk mendatangi ombudsman saya berikan apresiasi," kata Darius.

OJK diharapkan mengakomodir pengaduan masyarakat karena OJK adalah lembaga yang berwenang mengawasi lembaga keuangan bank maupun non bank.

"OJK sendiri kita tahu tugasnya antarlain melindungi konsumen, persoalan keuangan yang timbul dari bank dan non bank dan bumiputra itu menjadi kewenangannya," kata Darius.

OJK juga bisa memberikan informasi yang baik kepada nasabah.

"Minimal OJK saya kira OJK tahu kondisi perusahaan bumi putra itu seperti apa, karena OJK sebagai pengawas. Penjelasan OJK yang memadai kepada nasabah juga diperlukan agar tidak menjadi kekecewaan nasabah," kata Darius.

Penyidik Ombudsman NTT, Alberto, usai memeriksa nasabah menyarankan nasabah menyurati OJK dengan tembusan kepada Ombudsman Perwakilan NTT dan pihak terkait.

"Setelah ada surat itu kami akan memantau OJK selama 14 hari, untuk melihat sejauhmana OJK menindaklanjuti persoalan AJBB dengan nasabah itu," janji Alberto. (vel)

* Nasabah Adukan AJBB 1912 ke Ombudsman NTT

Sejumlah nasabah mengadukan manajemen Asuransi Jiwa Bersama atau AJB Bumiputera 1912 Kupang Provinsi NTT ke Ombudsman Perwakilan NTT, Rabu (11/11/2020) siang.

AJBB diadukan karena belum membayar klaim asuransi mulai tahun 2016, padahal sebagian besar nasabah sudah melunasi kontrak. Nilai kontrak mulai satu juta hingga ratusan juta rupiah.

Di Kantor Ombudsman, Nonny, Anggerany dan Nurhayda langsung diambil keterangan oleh penyidik Alberto. Kepada Alberto, Nonny menjelaskan polisnya jatuh tempo awal 2020 tapi belum dibayarkan hingga saat ini.

"Bumi Putra sebagai pihak asuransi seperti lepas tangan, terus saja mengatakan itu bukan urusan mereka tapi urusan pusat. Kami sudah kesana terus menerus, tapi mereka terus saja mengatakan tidak tahu apa-apa karena itu urusan kantor pusat. Apapun yang kami tanyakan kepada mereka, mereka tidak bisa menjawab," kesal Nonny.

Nonny mengaku tidak pernah mendapat informasi resmi tentang kondisi AJBB. Tahun 2019 saat mendengar ada masalah, Nonny ingin berhenti membayar premi.

"Tapi pihak asuransi bilang mereka dalam pengawasan OJK dan asuransi baik-baik saja sehingga mereka minta saya tetap bayar sebagai syarat pencairan tahap 1 tahun 2020 dan saya melunasinya," kata Nonny.

Mereka memastikan paling lambat 3 minggu tahap 1 sudah cair dan masuk rekening. "Saya tunggu sampai 2 bulan, November tidak ada pembayaran. Katanya sedang diproses berdasarkan nomor urut," kata Nonny.

Tapi petugas tidak tahu Nonny berada di nomor urut berapa. Nonny baru tahu ada aplikasi untuk download nomor urut dari temannya. "Hak kami kami harus segera dibayarkan karena kami sudah selesaikan kewajiban.

Perusahaan selalu mengantung dan kami tidak tahu pasti kapan akan dibayarkan," kesal Nonny.

Sebelumnya, Senin (9/11/2020) Nonny dkk sudah ke OJK dan AJBB Kupang. Tapi OJK tak bisa menerima pengaduan offline karena pandemic Covid-19. Nonny diminta membuat surat pengaduan ke OJK.

"Mereka bilang tidak ada loket pelayanan public, jadi kami harus mengadu kemana kalau ada masalah seperti ini. Ruang mediasi pun belum bisa karena alasan pandemic meski hanya satu orang. Jadi kami pulang dengan tangan kosong," kata Nonny yang sedang mempersiapkan surat ke OJK dan ke DPRD NTT.

Saat ke AJBB Nonny, Dewi, Petter de Hook, Anggreani, Yanti, Farida Funay, Bonefasius, menanyakan kejelasan pembayaran klaim. Namun tiga pegawai AJBB tak bisa memastikan kapan klaim dibayarkan. "Semua tergantung dari pusat," alas an pegawai.

Nonny menilai, pihak AJBB tidak transparan memberi informasi terkait proses klaim dan kondisi AJBB ke nasabah. Siaran pers AJBB tahun 2019 tentang komitmen AJBB terkait kewajiban kepada pemegang polis dan permohonan maaf pun belum diterima Nonny.

"Saya tidak pernah mendengar, melihat apalagi mendapatkan siaran pers itu," kata Nonny.

Anggreani mengaku dapat surat permohonan maaf AJBB itu tahun 2018 tapi tidak tahu ada siaran pers. Anggreani ikut asuransi tahun 2015 dan berhenti saat mendengar masalah AJBB

"Tadi saya dipanggil ke dalam diminta nomor rekening katanya nanti dibayar Rp 400.000, sisanya Rp 1,2 juta belum pasti. Saya ini janda perlu uang untuk pendidikan anak saya. Semoga uang saya bisa kembali, lumayan untuk hidup saya dan anak. Saya tunggu ya Bumi Putra," kata Anggreany.

Nurhayda mengaku baru tadi pagi Rabu (11/11/2020) menerima siaran pers AJBB tahun 2018 dan surat permohonan maaf. "Baru tadi dapat dari pegawai Bumi Putera, diantar ke kantor saya," kata Nur.

Masa kontrak Dewi hingga 13 Januari 2021 dan dia diminta terus membayar premi hingga lunas. "Saya terus bertanya ke petugas, jawabannya belum pasti kapan dibayarkan," kata Dewi.

Yanti ikut dua polis asuransi selama 15 tahun dengan nilai Rp 3,4 juta per tiga bulan dan Rp 1,1 juta dan akan berakhir tahun 2021. Tapi mendengar hal ini dia khawatir sehingga memilih berhenti dan kini masih diproses. "Permintaan saya masih diproses semoga cepat direalisasikan," harap Yanti.

Maria ikut 3 asuransi yakni asuransi hari tua dan pendidikan anak. Jatuh tempo termin pertama tahun 2017 ada klaim yang dibayarkan asuransi. Namun termin kedua sampai ketiga tahun 2019 ini belum dibayarkan.

"Saya sangat tidak percaya lagi, saya minta kejelasan pembayarannya kapan tapi tidak ada jawaban pasti. Saya juga baru tahu ada aplikasi untuk nomor antrian. Pernah dikasih nomor WA, tapi kita telepon dan wa tapi tidak pernah direspon," kata Maria.

Ruben Bengu mengaku mau mengambil uang asuransi pendidikan atas nama anaknya yang jatuh tempo bulan April 2020.

"Jawabannya sementara diproses. Saya sudah datang ketiga kali. Tadi ini belum ketemu orangnya, tidak ada orang di ruang muka. Saya hanya mau minta uang saya dari mereka. Di rumah maitua (istri) tanya terus uangnya dimana, saya bilang belum keluar karena mereka alasan covid. Cuma Rp 7 juta saja sudah mau satu tahun belum tahu keluar juga," kata Ruben Bengu, Rabu siang di Kantor AJBB.

Farida kesal karena aplikasi nomor urut AJBB tak bisa terkoneksi. Bahkan nomor telepon pegawai pun tidak direspon saat dihubungi nasabah. Farida ikut asuransi 15 tahun dengan premi RP 650.000 per triwulan.

"Jatuh tempo sudah selesai Februari 2020, saya sudah masukan data, nomor rekening tapi sampai sekarang ada satu sen pun yang masuk rekening. Saya sudah selesaikan kewajiban, sekarang saya tuntutan hak saya," tegas Farida.

Petter minta pertemuan nasabah dengan pimpinan agar diperoleh informasi solusi dan kejelasan pembayaran klaim. (vel)

Kepala Wilayah AJB Bumiputera 1912 Kupang NTT, Chris Boy Rihi, SE yang hendak dikonfirmasi beberapa kali belum bisa ditemui. Pada Selasa (10/11/2020) sekretarisnya mengatakan Chris diluar kantor.

Ditanya kapan kembali, sekretarisnya mengaku tidak tahu. Sekretaris meminta Pos Kupang meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi setelah dikonfirmasi kepada Chris.

Pada Rabu (11/11/2020) siang, Sekretaris mengaku sudah memberikan nomor telepon ke Chris dan saat itu Chris sedang rapat hingga waktu yang tidak pasti.

"Saya sudah kasih nomor ke bapak nanti bapak yang hubungi," katanya.

Saat Pos Kupang meminta nama lengkap Chris, sekretaris bertanya apakah berita itu sudah akan dinaikan. Ketika dijawab iya karena sudah dua kali tak ada kepastian Chris bisa dikonfirmasi, Sekretaris meminta Pos Kupang menunggu untuk menanyakan ke pimpinan 2.

Setelah itu dia meminta Pos Kupang menunggu karena rapat hamper selesai dan Chris ditemui.

Tapi beberapa menit kemudian sekretaris mengatakan Chris tidak bisa ditemui dan Chris akan menghubungi pos kupang karena rapat belum selesai.

Bersamaan dengan itu seorang pegawai lain mengatakan, Chris sudah selesai rapat.

Namun sekretaris memastikan rapat belum selesai dan nanti Chris akan menghubungi. Sekretaris meminta pegawai lain menuliskan nama lengkap Chris dan memberikan kepada Pos Kupang. (vel)

Kepala OJK, Robert HP Sianipar mengatakan, AJBB telah membuat siaran pers tanggal 1 Oktober 2019 kepada pemegang polis terkait komitmen pembayaran.

"OJK tetap melakukan monitoring terhadap penyelesaian kewajiban sesuai komitmen AJBB. AJBB berusaha menangani klaim nasabah secara optimal termasuk dengan membuat aplikasi monitoring BPInfo," kata Robert.

Robert mengatakan, pernah mendapat beberapa pengaduan dari nasabah dan hal itu sudah diterukan ke AJBB.

"Beberapa pengaduan sudah diteruskan ke AJBB dan telah ditanggapi AJBB ke OJK dengan informasi sudah ada klaim yang dibayar dan masuk antrian pembayaran," kata Robert.

Nasabah yang ingin membuat pengaduan kepada OJK terkait AJBB, diminta menyampaikan melalui surat tertulis ke OJK.

"Untuk teknis pengaduan klaim AJBB, konsumen silahkan menyampaikan surat pengaduan ke kantor OJK setempat," kata Robert melalui Pesan WA nya. Rabu (11/11/2020) siang. (vel)