



dana mandiri sejahtera



PRINSIP – PRINSIP PERLINDUNGAN DEBITUR PT DMS

1. Pinjaman ditawarkan secara berkelompok menggunakan metodologi Card Bank yang telah dirancang dan diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Segmen utama penerima pinjaman adalah ibu rumah tangga yang memiliki usaha produktif dan berkelanjutan.
3. Pinjaman diberikan tanpa jaminan individual, referensi dan persetujuan dari anggota kelompok menjadi persyaratan utama.
4. Surprise Visit yang dilakukan setiap hari oleh Unit Manager, Group Loan Head dan Cluster Manager maupun Internal Auditor saat Pertemuan Mingguan memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan serta regulasi perusahaan. Debitur dapat menyampaikan keluhan maupun saran sesuai dengan kebutuhannya kepada DMS saat pertemuan ini. Setiap selesai kunjungan dicatat dalam Log Book unit dan dikirim ke Regional Manager bila relevan.

1. Dalam Pertemuan Umum Debitur memiliki kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan klarifikasi selama awal pelatihan sehingga lebih mengetahui manfaat, biaya, dan risiko dari produk yang akan diambil serta semua hak dan kewajiban Debitur.
2. Form Perjanjian Pinjaman Usaha diberikan kepada Debitur saat pengajuan, Account Officer dan Unit Manager wajib bertemu dengan penjamin dan saksi untuk menjelaskan kelengkapan informasi sehingga akan menjadi lebih paham dalam memanfaatkan produk yang ditawarkan dan ketentuan mengikat mengenai pinjaman tersebut.



3. Penentuan Jadwal pembayaran, dan penguatan kelompok melalui pertemuan mingguan suatu program pendidikan terkait pengelolaan keuangan sederhana yang dikembangkan untuk meningkatkan literasi keuangan.
4. Account Officer melakukan Pemeriksaan Usaha setelah 2 bulan Debitur menerima pinjaman dan dilakukan oleh Unit Manager sebelum Debitur mengajukan pinjaman lanjutan. Pengecekan dilakukan di tempat usaha debitur, jika dibutuhkan pengecekan silang dilakukan dengan Debitur lain dan lingkungan sekitar tempat tinggal Debitur.



1. DMS memiliki kebijakan pinjaman yang konservatif : (a) Debitur tidak diperbolehkan untuk memiliki lebih dari 3 pinjaman per Debitur termasuk dari DMS dan (b) hutang mereka untuk rasio laba bersih harus dibawah 30%.
2. Transparansi besarnya pinjaman, tenor serta bunga ditentukan di awal proses pengajuan. Batas yang jelas telah ditetapkan untuk pinjaman awal maupun pinjaman lanjutan, dengan kenaikan maksimal 1,5 juta.
3. Evaluasi dan penanganan kasus gagal bayar dilakukan secara persuasive dan dukungan dari anggota kelompok lainnya.
4. Pelatihan analisa pinjaman untuk mengukur kemampuan membayar Debitur oleh Account Officer baru dan penyegaran dilakukan secara rutin oleh Group Loan Head dan Human Resources Department.

1. Nilai-nilai perusahaan yang tertuang dalam Kode Etik diterapkan dan disosialisasikan secara berkala, sehingga Debitur mendapatkan keyakinan bahwa mereka berhubungan dengan DMS yang memperlakukan mereka dengan adil sebagai suatu budaya perusahaan.
2. Kewajiban dan hak-hak karyawan tertuang dalam Buku Peraturan Perusahaan, telah dilaporkan dan mendapatkan persetujuan dari Kementerian Tenaga Kerja. Termasuk tindakan dan daftar perilaku yang dilarang sesuai dengan pedoman Kode Etik.



3. Pelatihan tentang prinsip-prinsip perlindungan Debitur diberikan kepada semua lini staf terutama untuk penanganan :
 - Kasus tunggakan pembayaran, debitur diidentifikasi selama center meeting dan mencari solusi untuk penyelesaian sesuai dengan kondisi.
 - Mencegah benturan serta mengurangi risiko tekanan yang berlebihan dari anggota kelompok.
 - Melatih Anggota kelompok untuk menangani kasus tunggakan dan mendampingi Account Officer
 - Perilaku Account Officer terhadap Debitur dinilai dalam evaluasi kinerja per semester mereka.

4. DMS memberikan penghargaan kepada karyawan berdasarkan penilaian yang adil dan transparan seperti promosi internal dan bonus tahunan. *Key Performance Indikator* terkait dengan target produktivitas, penanganan kredit bermasalah, pengelolaan asset dan kaderisasi kepemimpinan.

1. Dalam aturan Kode Etik dan Buku Panduan Staf menyebutkan bahwa karyawan tidak diperbolehkan memberikan data Debitur (data pribadi – data pada pinjaman – dll) untuk orang yang tidak berwenang dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.
2. Debitur mengizinkan DMS untuk menggunakan data yang diberikan untuk kepentingan perusahaan, karyawan harus menjelaskan kepada Debitur alasan dan tujuan dari permintaan ijin tertulis tersebut, .
3. Klausul privasi disertakan dalam formulir Perjanjian Pinjaman Usaha Produktif yang ditandatangani oleh Debitur.
4. DMS menjamin keamanan data elektronik.



1. Penerimaan Pengaduan bisa dilakukan di setiap kantor DMS, pengaduan bisa disampaikan baik secara lisan dan / atau tertulis.
2. Petugas penerima Pengaduan memberikan penjelasan kepada Debitur dan / atau Perwakilan Debitur mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan pada saat Debitur dan / atau Perwakilan Debitur mengajukan Pengaduan.
3. Petugas melakukan verifikasi terhadap kebenaran informasi yang disampaikan oleh Debitur, verifikasi untuk Pengaduan Lisan dikonfirmasi kepada pihak-pihak yang berkaitan, untuk Pengaduan tertulis petugas menelaah kelengkapan dokumen yang disampaikan. Tindak lanjut untuk Pengaduan lisan diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan di terima. Tindak lanjut untuk melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari sejak dokumen yang berkaitan diterima Petugas
4. Petugas melaporkan kepada Direksi mengenai proses Layanan Pengaduan, serta Menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Direksi.