PENANTIAN SHM KPR MENDIANG ANAK PELAPOR USAI SETELAH LAPOR OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 27 Juni 2023 - Agung Nugraha

Pangkalpinang - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah menyelesaikan laporan masyarakat terkait layanan perbankan. Penantian Sertifikat Hak Milik mendiang anak Pelapor telah diterima.

Hampir 10 bulan sudah sejak anak Pelapor meninggal, duka dan kesedihan yang masih terus terasa menjadi semakin menyanyat karena KPR mendiang anaknya justru tidak bisa diserahkan ke keluarga dengan alasan klaim asuransi kematian KPR bermasalah. Selain itu, dampak lain yang dirasakan karena proses SHM KPR bermasalah adalah ikut terpotongnya uang tabungan pada rekening almarhum anak Pelapor.

Pelapor sudah beberapa kali mencoba menghubungi pihak Bank melalui telepon dan pesan *WhatsApp* tapi tidak ada kejelasan informasi dari petugas Bank. Bahkan Pelapor juga sudah datang langsung ke pihak Bank tapi belum juga ada kepastian penyelesaian untuk Pelapor. Sehingga akhirnya Pelapor pun melapor ke Ombudsman Babel pada tanggal 5 Desember 2022 dengan melengkapi syarat formil laporan.

Setelah memastikan laporan Pelapor lulus verifikasi formil dan materil, Ombudsman Babel segera melakukan serangkaian tindak lanjut pemeriksaan dengan melakukan permintaan keterangan kepada Bank terkait yang menjadi Terlapor dan Otoritas Jasa Keuangan Kanreg 7 Sumatera Bagian Selatan Palembang guna mendapatkan informasi secara utuh atas kendala layanan penyerahan klaim KPR mendiang anak Pelapor. Dari hasil pemeriksaan yang dilakukan Ombudsman Babel ditemukan fakta, yaitu belum ada surat deklarasi atas nama mendiang anak Pelapor yang dikirimkan pihak Bank kepada pihak asuransi jiwa sehingga belum dapat menerbitkan polis dan berakibat proses klaim tidak dapat dilakukan. Terhadap hal tersebut, pihak Bank meminta waktu untuk mencari penyelesaian terhadap polisnya.

Sampai akhirnya pada tanggal 2 Mei 2023 dilakukan pertemuan bersama antara Ombudsman Babel, Pelapor dan keluarganya dan pihak Bank sebagai Pelapor dengan hasil pertemuan bahwa pihak Bank langsung menyerahkan SHM klaim KPR mendiang yang juga telah diurus hak tanggungan (ROYA) di kantor pertanahan setempat dan juga mengembalikan uang tabungan mendiang anak Pelapor sebesar Rp. 2.396.445 yang tertarik pada rekeningnya.

Pada video testimoninya untuk Ombudsman Babel, Pelapor menyampaikan bahwa Ombudsman Babel sudah melalukan yang terbaik melalui testimoni videonya. Pelapor merasa lega karena akhirnya penantian berbulan-bulan bisa terselesaikan sesuai harapannya.(MA)

#RiksaBabel #SuccessStory #RiksaOmbudsmanBabel #OmbudsmanBabel

Oleh : Mariani (Asisten Ombudsman RI Perwakilan Bangka Belitung)