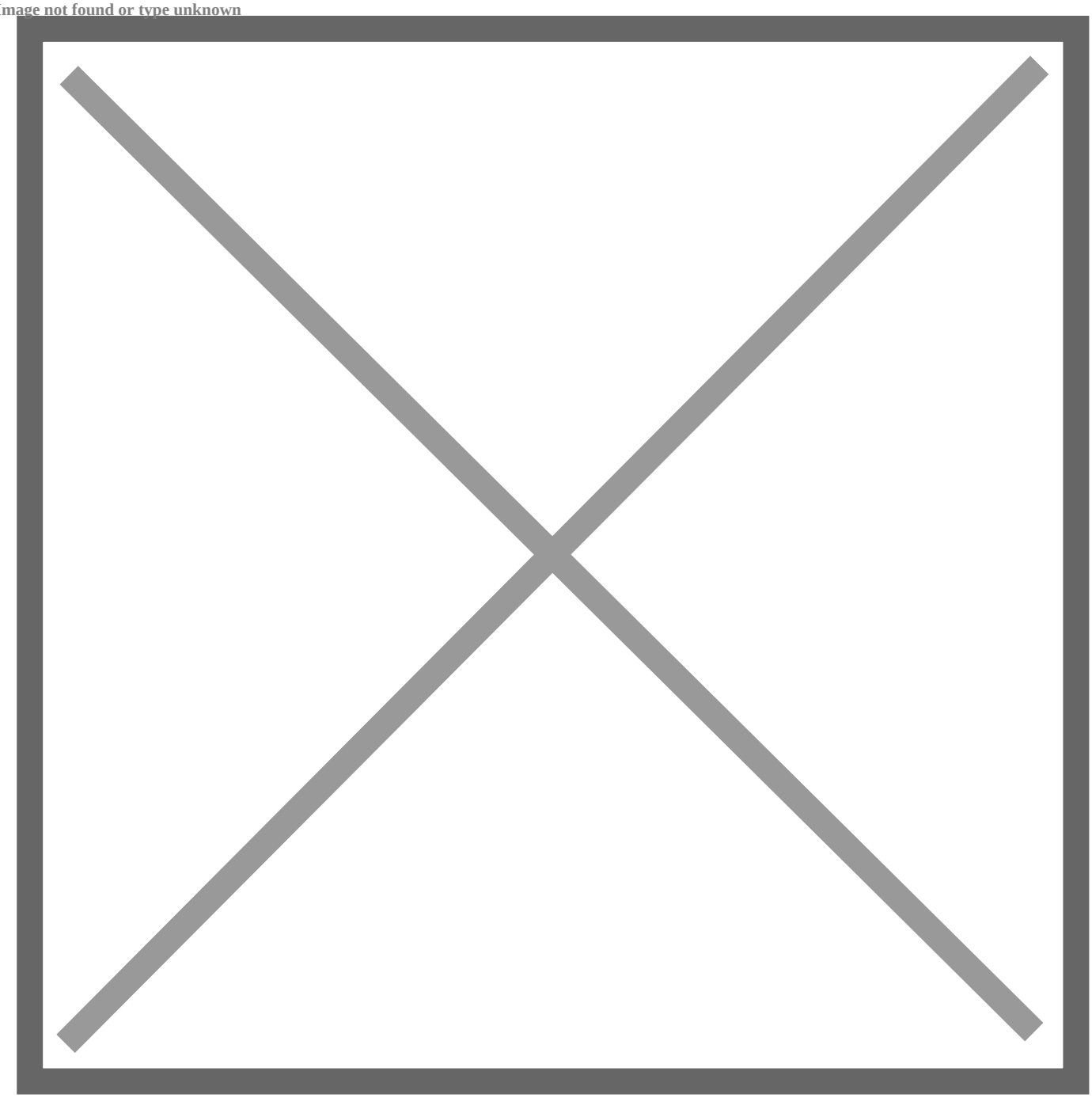
FIFGROUP - Artikel

Tanya Jawab Seputar Prosedur Layanan Pengaduan

Image not found or type unknown



Tanya Jawab Seputar Prosedur Layanan Pengaduan

1. Dimana saya dapat menyampaikan pengaduan kepada FIFGROUP?

Anda dapat menyampaikan pengaduan Anda ke kantor cabang FIFGROUP terdekat dari domisili Anda. CRE (Customer Relation Executive) kami akan dengan senang hati membantu Anda.
Selain mendatangi kantor cabang FIFGROUP terdekat, Anda juga dapat menghubungi layanan Customer Relationship Management FIFGROUP melalui Call Center HALOFIF (1500-343), email (halofif@fifgroup.astra.co.id), Layanan WhatsApp Fiona (08952-1500-343), dan Media Sosial resmi

FIFGROUP @fifclub.

2. Bagaimana mekanisme pengaduan saya diproses?

1. Konsumen menyampaikan pengaduan melalui media yang disediakan FIFGROUP.
2. FIFGROUP akan melakukan verifikasi dan kesesuaian data konsumen / pelapor.
3. FIFGROUP akan menginformasikan kekurangan dokumen pengaduan (jika ada), dan Anda akan mendapatkan waktu selama 10 hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen.
4. FIFGROUP akan mencatatkan pengaduan Anda jika seluruh dokumen dan pengaduan Anda memenuhi persyaratan dan Anda akan mendapatkan notifikasi tanggal penerimaan pengaduan dan nomor registrasi pengaduan (jika terdapat kekurangan dokumen) dan nomor tiket pengaduan (jika semua dokumen lengkap)
5. FIFGROUP akan menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan Anda dalam jangka waktu 5 hari kerja (untuk pengaduan yang disampaikan secara lisan) atau 10 hari kerja (untuk pengaduan yang disampaikan secara tertulis).
6. Apabila tidak terdapat kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan, Anda dapat melanjutkan pelaporan pengaduan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) untuk mendapatkan mediasi, arbitrase maupun pendapat mengikat sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Apa saja informasi dan dokumen yang dibutuhkan ketika saya ingin menyampaikan pengaduan?
Informasi yang dibutuhkan :

- Data identitas konsumen/pelapor (terdiri dari Nama, NIK/No KTP, Tempat dan Tanggal Lahir)
- Nomor handphone konsumen/pelapor.
- Nomor kontrak konsumen
- Kronologis permasalahan yang diadukan
- Jika pengaduan disampaikan oleh perwakilan konsumen/pelapor maka ditambahkan
- Data identitas perwakilan konsumen/pelapor (terdiri dari Nama, NIK/No KTP, Tempat dan Tanggal Lahir, hubungan dengan konsumen/pelapor),
- Data identitas konsumen/pelapor yang diwakilkan (terdiri dari Nama, NIK/No KTP, Tempat dan Tanggal Lahir), dan
- Surat Kuasa dari konsumen/pelapor
- Nomor handphone perwakilan konsumen/pelapor

Dokumen yang dibutuhkan :

a. KTP Konsumen/Pelapor
b. KTP Perwakilan Konsumen/Pelapor (jika diwakilkan)
c. Dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan.

4. Berdasarkan POJK NO. 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, pengaduan dapat ditolak apabila :

- Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan (10 hari kerja).
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh FIFGROUP sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh FIFGROUP