

Prosedur Layanan dan Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan dari peserta atau pihak terkait dapat disampaikan melalui beberapa saluran sbb:

a. **Secara Tertulis:**

1. **Email:** Kirimkan pengaduan ke alamat email: **dpbankniaga@cbn.net.id**
2. **WhatsApp:** Hubungi melalui pesan WhatsApp di nomor: **0877 1822 7667**
3. **Surat Tercatat (via Pos):** Kirimkan surat pengaduan ke alamat kantor di Gedung Bank CIMB Niaga Lantai 2 Jl. RS. Fatmawati No.20 Jakarta Selatan 12420.

b. **Secara Langsung (Walk-In):**

Pengaduan juga dapat disampaikan secara langsung dengan datang ke kantor Dana Pensiun Bank CIMB Niaga pada jam kerja operasional. Petugas akan membantu proses pencatatan dan tindak lanjut pengaduan sesuai prosedur yang berlaku.

2. Syarat Pengaduan

Untuk mendukung kelancaran proses penanganan pengaduan, pelapor wajib melengkapi dokumen dan informasi berikut:

a. **Informasi Identitas Diri Pelapor**

b. **Surat Kuasa**

Dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Peserta, wajib dilampirkan surat kuasa yang sah dan ditandatangani oleh Peserta, disertai dengan identitas perwakilan.

c. **Jenis dan Tanggal Transaksi**

Informasi mengenai jenis transaksi yang menjadi objek pengaduan, termasuk tanggal pelaksanaan transaksi tersebut.

d. **Uraian Permasalahan yang Diadukan**

Penjelasan rinci mengenai permasalahan atau ketidaksesuaian yang dialami, serta dampak yang ditimbulkan.

e. **Dokumen Pendukung Pengaduan**

Salinan dokumen yang relevan dan mendukung pengaduan, seperti bukti transaksi, korespondensi terkait, atau dokumen lainnya yang dapat memperkuat laporan.

3. Proses Penanganan Pengaduan

a. **Verifikasi Dokumen dan Informasi**

Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan informasi sesuai dengan syarat pengaduan. Jika terdapat kekurangan, pelapor akan diminta untuk melengkapinya.

b. **Registrasi dan Pencatatan**

Pengaduan yang telah memenuhi syarat akan diregistrasi dan dicatat dalam *log book* pengaduan untuk keperluan monitoring dan tindak lanjut.

c. **Analisis dan Evaluasi**

Tim terkait melakukan analisis terhadap substansi pengaduan, termasuk pemeriksaan dokumen pendukung dan riwayat transaksi yang diadukan.

d. **Tindak Lanjut dan Penyelesaian**

- Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima
- Pengaduan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari sejak jangka waktu berakhir
- Berdasarkan hasil evaluasi, dilakukan tindakan penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika diperlukan, pelapor dapat dihubungi untuk klarifikasi tambahan.
- Penolakan pengaduan, apabila Peserta tidak melengkapi dokumen persyaratan, atau pengaduan telah diselesaikan oleh entitas lain, atau kerugian tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh DP CIMB Niaga.

e. **Penyampaian Hasil kepada Pelapor**

- Hasil penanganan pengaduan akan disampaikan kepada pelapor melalui saluran komunikasi yang tersedia, disertai penjelasan atas keputusan atau tindakan yang diambil.
- Peserta dapat menyetujui atau menolak tanggapan pengaduan
- Jika tidak mencapai kesepakatan, Peserta dapat melakukan penyelesaian kesepakatan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

f. **Dokumentasi dan Arsip**

Seluruh proses dan hasil penanganan pengaduan didokumentasikan dan diarsipkan sebagai bagian dari pengelolaan mutu layanan