

PENANGANAN KELUHAN

PROSEDUR

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

1. KELUHAN

- 1.1 Di Lirunex, kami selalu ingin mendengar pandangan pelanggan kami, khususnya masyarakat umum, tentang kinerja kami, apa yang kami lakukan dengan benar dan apa yang kami lakukan salah.

Kami menyadari bahwa terkadang ada kesalahan dan kami tidak mampu memberikan standar yang kami tetapkan sendiri. Kami ingin mendengar masukan dan memperbaikinya, karena hal ini juga memungkinkan kami belajar dari kesalahan.

- 1.2 Sebagai bagian dari komitmen kami untuk memberikan layanan terbaik kepada klien, kami menerapkan prosedur yang transparan untuk penanganan keluhan yang cepat, baik bagi klien yang sudah ada maupun calon klien. Kami menyimpan catatan keluhan dan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan keluhan, sesuai dengan Hukum, Peraturan, dan/atau Peraturan yang Berlaku.
- 1.3 Kami akan berupaya menangani keluhan Anda dengan cepat dan efisien. Kami akan mengikuti prosedur yang diuraikan di bawah ini untuk memastikan keluhan Anda diselesaikan dalam waktu tiga puluh (30) Hari Kerja. Beberapa keluhan dapat diselesaikan lebih cepat, tergantung pada fakta dan sifat keluhan. Jika keluhan lebih kompleks dan membutuhkan waktu lebih dari tiga puluh (30) Hari Kerja untuk diselesaikan, kami akan mengomunikasikan alasan keterlambatannya.

2. JENIS PENGADUAN YANG DITANGANI

- 2.1 Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami akan menyelidiki keluhan, perselisihan atau perbedaan pendapat di antara kami, jika hal tersebut merupakan tuduhan yang disampaikan kepada kami secara tertulis, sesuai dengan Prosedur Penanganan Pengaduan yang ditetapkan di sini, berkenaan dengan salah satu atau lebih hal berikut ini:

- (a) ketidakadilan yang dirasakan karena dugaan maladministrasi di pihak kami, berkaitan dengan:
 - (i) Akun Anda pada kami dan/atau Transaksi dan/atau Kontrak yang dilakukan dan/atau tercermin di dalamnya;
 - (ii) hak Anda berdasarkan “**syarat dan Ketentuan**”, sebagaimana tercantum dalam “**Tentang Kami**” di Situs Web kami.
- (b) ketidakpuasan dengan tanggapan kami terhadap permintaan Anda agar layanan kami diberikan dalam format yang berbeda; dan/atau
- (c) penolakan permintaan informasi mengenai Akun Anda dan/atau Transaksi dan/atau Kontrak yang dilakukan dan/atau tercermin di dalamnya; dan/atau
- (d) ketidakpuasan terhadap cara kami menanggapi pertanyaan dan/atau waktu yang kami gunakan untuk menanggapi.

3. CARA MENGAJUKAN PENGADUAN

- 3.1 Ada 2 tahap dalam Prosedur Penanganan Keluhan kami:

- (a) tahap informal, dengan menghubungi “Manajer Hubungan” Anda jika Anda memiliki kekhawatiran atau masalah; dan

- (b) tahap formal, dengan mengajukan keluhan formal kepada Petugas Dukungan kami.
Surel : support@lirunex.com

4. PROSES PENANGANAN KELUHAN

- 4.1 Keluhan awalnya ditangani oleh anggota Departemen Dukungan Layanan Pelanggan. Petugas Dukungan Layanan Pelanggan yang menerima keluhan akan mengambil tindakan yang diperlukan agar keluhan ditangani dengan tepat.
- 4.2 Dalam waktu dua (2) Hari Kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan, Petugas Dukungan Layanan Pelanggan harus mengirimkan surat pemberitahuan tertulis kepada pelapor bahwa pengaduan sedang dalam penyelidikan dan telah diteruskan ke departemen/personel terkait, dengan memberikan semua rincian sehingga pelapor mengetahui siapa yang menangani pengaduannya.
- 4.3 Peristiwa yang memicu pengaduan akan diperiksa dan dinilai berdasarkan informasi yang diberikan oleh klien. Perusahaan juga akan memeriksa dan memverifikasi apakah ada informasi tambahan yang perlu diambil dari arsip Perusahaan (surat elektronik, rekaman panggilan telepon, data TI, dll.).
- 4.4 Setelah menerima pengaduan atau keluhan tertulis, rincian berikut harus diperoleh dan dicatat:
- Rincian identifikasi klien mana pun yang mengajukan keluhan atau pengaduan.
 - Layanan yang diberikan oleh Perusahaan dan terkait dengan pengaduan atau keluhan.
 - Karyawan bertanggung jawab atas penyediaan layanan tersebut.
 - Departemen tempat milik karyawan.
 - Tanggal penerimaan dan pendaftaran pengaduan atau keluhan.
 - Isi pengaduan atau keluhan.
 - Ibukota dan nilai instrumen keuangan yang dimiliki klien.
 - Besarnya dari kerugian yang diklaim oleh klien.
 - Referensi koresponden yang dipertukarkan antara Perusahaan dan klien.
- 4.5 Perusahaan menetapkan jangka waktu investigasi standar lima (5) Hari Kerja sejak diterimanya pengaduan awal.
Setelah investigasi selesai, pelapor akan diinformasikan hasilnya dalam waktu lima belas (15) Hari Kerja. Namun, jika pengaduan tidak diselesaikan dalam jangka waktu investigasi standar, Perusahaan akan menginformasikan pelapor secara rinci mengenai penyebab keterlambatan dan menunjukkan jangka waktu penyelesaian investigasi. Jangka waktu ini tidak boleh lebih dari tiga (3) bulan sejak tanggal pengajuan pengaduan.

5. HAK KAMI UNTUK MELANJUTKAN PENAGIHAN HUTANG

- 5.1 Prosedur Penanganan Keluhan di atas tidak berlaku untuk uang yang mungkin Anda berutang kepada kami.
- 5.2 Kami dapat mengambil tindakan segera untuk menagih hutang apa pun yang harus dibayarkan kepada kami di pengadilan