

Penerimaan Pengaduan Konsumen

1. PT. Foster Asset Management menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diajukan konsumen atau perwakilan konsumen dengan menjelaskan prosedur singkat layanan.
2. Melakukan verifikasi kebenaran data Konsumen.
3. Menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada konsumen atau perwakilan Konsumen berupa nomor registrasi pengaduan.

Dokumen yang dibutuhkan dalam penyampaian pengaduan tertulis :

1. Salinan identitas konsumen.
2. Salinan surat kuasa dari nasabah dan identitas perwakilan konsumen (jika pengaduan disampaikan oleh perwakilannya).
3. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
4. Jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
5. Permasalahan yang diadukan.
6. Dokumen lain.

Proses penanganan pengaduan dihitung dari dokumen telah lengkap diberikan kepada **PT Foster Asset Management**. Konsumen memiliki waktu 10 hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen yang diperlukan dan dapat diperpanjang lagi selama 10 hari kerja berikutnya untuk kondisi tertentu

Penanganan Pengaduan Konsumen

1. Pemeriksaan internal serta analisis atas pengaduan yang diterima secara kompeten, benar, dan objektif.
2. Pengaduan secara lisan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
3. Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap. Dalam hal kondisi tertentu, **PT Foster Asset Management** dapat memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak jangka waktu 10 hari pertama berakhir.
4. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen

Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Memberikan Tanggapan Pengaduan :

1. Tanggapan tertulis untuk pengaduan yang disampaikan secara tertulis
2. Tanggapan lisan dan/atau tertulis untuk pengaduan yang disampaikan secara lisan