

Alur Pengaduan FINPLUS

Alur Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan FINPLUS

Sebagai bentuk komitmen dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan menjamin penyelesaian pengaduan secara efektif serta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, FINPLUS menetapkan alur penanganan pengaduan pengguna sebagai berikut:

1. Pengajuan Pengaduan Awal

Pengguna dapat menyampaikan pengaduan melalui kanal resmi FINPLUS, yaitu:

- **Call Center (Bersifat pertanyaan seputar informasi)**
Hari: Senin s.d. Jumat
Waktu: 08.00 – 18.00 WIB
Nomor: 021-5761001
- **WhatsApp**
Hari: Senin s.d. Minggu
Waktu: 08.00 – 18.00 WIB
Nomor: 0813-3377-1109
- **Email Umum**
Hari: Senin s.d. Minggu
Waktu: 08.00 – 18.00 WIB
Alamat: support@rbt.id
- **Email Restrukturisasi**
Hari: Senin s.d. Jumat
Waktu: 08.00 – 18.00 WIB
Alamat: restrukturisasi@rbt.id

Pengaduan juga dapat disampaikan melalui formulir pengaduan yang tersedia di aplikasi maupun situs resmi FINPLUS, serta melalui akun media sosial resmi perusahaan.

2. Verifikasi dan Pencatatan

Tim Layanan Pelanggan akan melakukan verifikasi atas identitas pengguna serta mencatat detail pengaduan ke dalam sistem pengelolaan pengaduan internal.

3. Penanganan oleh Tim Layanan Pelanggan

Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Tim Customer Service dalam jangka waktu paling lama **5 (lima) hingga 10 (sepuluh) hari kerja**.

Apabila diperlukan waktu tambahan untuk investigasi lebih lanjut, pengguna akan

diinformasikan mengenai perpanjangan waktu penanganan maksimal **10 (sepuluh) hari kerja** berikutnya.

4. Eskalasi ke Tim Terkait

Jika pengaduan tidak dapat diselesaikan pada tahap awal, maka akan diteruskan kepada unit terkait (seperti tim operasional, hukum, atau teknologi informasi) untuk ditangani lebih lanjut.

5. Penyampaian Solusi

Setelah proses evaluasi dan investigasi selesai, solusi dan hasil tindak lanjut akan disampaikan kepada pengguna melalui kanal pengaduan resmi.

6. Tindak Lanjut dan Penutupan

Apabila pengguna menerima solusi yang diberikan, maka pengaduan akan ditutup dan dinyatakan selesai.

Jika pengguna belum puas dengan penyelesaian tersebut, maka dapat mengajukan keberatan untuk ditinjau ulang oleh manajemen atau menempuh penyelesaian melalui pihak ketiga, seperti **Otoritas Jasa Keuangan (OJK)** atau **Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)**.

7. Pelaporan dan Evaluasi Internal

Seluruh pengaduan dan proses penyelesaiannya akan dilaporkan dan dievaluasi secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan FINPLUS.