

## **MEKANISME DAN LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA APLIKASI CASHCASHPRO**

PT Digital Kuantum Indonesia (“**Cashcash Pro**” atau “**Kami**”) dalam melakukan penyelesaian terhadap pengaduan yang diajukan oleh setiap Pengguna dan Pihak Ketiga lainnya (selanjutnya secara bersama-sama akan disebut sebagai “Pengguna / Anda”), Kami senantiasa memperhatikan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan maupun Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Cashcash Pro dalam melakukan penyelesaian atas setiap pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna, selalu berusaha untuk menerapkan prinsip transparansi, keberimbangan, serta kehati-hatian agar dapat memberikan penyelesaian yang terbaik dari setiap pengaduan yang telah disampaikan oleh Pengguna.

Berikut adalah beberapa langkah yang dapat dilakukan oleh Pengguna dalam melakukan pengajuan pengaduan ke Cashcash Pro:

**1. KANAL PENGADUAN**

Sampaikan pengaduan Anda dengan menghubungi Cashcash Pro melalui:

E-mail	:	support@cashcashpro.id
Call Center	:	085894717824
Social Media		
• Instagram	:	Cashcashpro
• Facebook Page	:	Cashcash Pro

**2. STANDAR PENANGANAN KAMI?**

- Kami senang hati dalam menangani setiap pengaduan yang Anda sampaikan melalui kanal yang telah tersedia. Kami juga telah menyiapkan Tim Khusus untuk Anda yang akan memberikan tanggapan sesegera mungkin terhadap setiap pengaduan Anda.
- Selain itu, Kami berharap agar dalam rangka mempercepat dan meningkatkan penyelesaian terhadap pengaduan yang telah Anda sampaikan, Anda dapat membantu dengan memastikan bahwa setiap dokumen yang berkaitan dengan pengaduan disampaikan secara tertulis dan dilengkapi dengan dokumen pendukung yang relevan. Penyertaan dokumen yang lengkap akan sangat membantu Kami dalam proses penyelesaian pengaduan Anda secara lebih efisien.

**3. Tim khusus Kami terdiri dari:**

- Customer Service Officer, yang bertugas mencatat serta mendengarkan pengaduan Anda sesuai dengan Kanal yang telah dipilih;
- Verifikator Officer, tim khusus Kami yang bertugas menelaah serta

melakukan verifikasi lebih lanjut secara teknis mengenai pengaduan yang telah Anda sampaikan.

4. Kami menyadari bahwa Anda memiliki kekhawatiran terhadap pengaduan yang telah Anda sampaikan kepada Kami, namun demikian harus dipahami bahwa setiap pengaduan memiliki bobot serta kompleksitas yang berbeda, sehingga demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada Anda berikut adalah Service Level Agreement (SLA) yang akan Kami usahakan untuk penuhi dalam menyelesaikan pengaduan Anda:

- Soft Complaint untuk pengaduan dengan jenis seperti pertanyaan, kendala verifikasi dan/atau keingintahuan terhadap suatu informasi yang berkaitan dengan layanan Kami. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu paling lama 2 (dua) hari kerja;
- Medium Complaint: untuk pengaduan dengan jenis seperti perubahan data, penarikan dana atau kendala transfer. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja, dengan tetap memperhatikan ketentuan yang ada pada unit kerja tertentu;
- Hard Complaint: untuk pengaduan dengan jenis seperti adanya permasalahan mengenai status pegembalian dana, informasi status pencairan pendanaan, serta adanya kendala pada sistem/teknologi Kami. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja namun dengan tetap memperhatikan ketentuan yang ada pada unit kerja tertentu.

5. Selain terhadap jenis pengaduan beserta SLA yang telah disampaikan di atas, harus dipahami bersama bahwa setiap Pengaduan memiliki kemungkinan melibatkan pihak eksternal atau pihak ketiga lainnya. Oleh karena itu, standar pelayanan terhadap pengaduan jenis ini akan mengikuti ketentuan berikut:

- Apabila pengaduan Anda melibatkan dan/atau berkaitan dengan pihak eksternal atau pihak ketiga lainnya maka terhadap penyelesaian pengaduan tersebut akan Kami upayakan untuk diselesaikan dalam waktu 40 (empat puluh) hari kerja; dan
- Apabila pengaduan Anda diselesaikan melalui proses Pengadilan atau di luar pengadilan, maka standar waktu penyelesaian akan mengikuti dan tunduk pada ketentuan yang diatur oleh masing-masing institusi yang menangani perkara tersebut..

6. Bagaimana Alur Pengaduan?

Pengaduan yang disampaikan oleh Anda akan Kami tangani dengan alur sebagai berikut:

- Pengguna melakukan penyampaian pengaduan hanya melalui salah satu atau beberapa Kanal pengaduan yang telah Kami sediakan.
- Pengaduan yang telah Kami terima melalui Kanal pengaduan akan segera ditangani oleh Tim Khusus Kami yang bertugas mengidentifikasi pokok permasalahannya, serta akan memberikan solusi yang sesuai dengan

Pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna.

- Apabila diperlukan, Tim Khusus berhak meminta verifikasi lanjutan kepada Anda untuk melengkapi dokumen yang diperlukan terkait dengan pengaduan tersebut, termasuk tetapi tidak terbatas kepada:
  - a. Nama lengkap Anda;
  - b. Nomor telepon Anda yang dapat dihubungi;
  - c. Surat kuasa khusus (jika Anda mewakilkan proses pengaduan kepada suatu perwakilan);
  - d. Jenis dan tanggal transaksi;
  - e. Permasalahan yang diadukan
- Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh Tim Khusus, maka Tim Khusus Kami dapat melaporkannya kepada Departemen Legal guna menganalisa lebih dalam permasalahan pada pengaduan yang disampaikan. Analisa lanjutan ini dapat melibatkan lintas unit kerja lainnya apabila diperlukan;
- Apabila pengaduan tidak bisa diselesaikan oleh Departemen Legal, maka pengaduan dapat dinaikkan ke level Direksi untuk dicarikan solusinya;
- Lebih lanjut apabila dianggap perlu, Kami dapat meminta bantuan pihak eksternal untuk menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh Anda melalui Pengaduan tersebut.

#### 7. Penyelesaian Terhadap Pengaduan

- Terhadap setiap pengaduan yang Anda sampaikan, maka dalam rangka menyelesaiannya Kami akan memberikan tanggapan terhadap pengaduan Anda dengan ketentuan sebagai berikut:
  - Apabila Anda melakukan pengaduan secara tertulis, maka Kami akan memberikan tanggapan kepada Anda secara tertulis disertai dengan hasil verifikasi Kami dengan mengacu kepada SLA yang telah ditentukan sebelumnya;
  - Apabila Anda melakukan pengaduan secara lisan, maka Kami akan memberikan tanggapan kepada Anda secara lisan, dan apabila menurut penilaian Kami diperlukan maka Kami juga dapat memberikan tanggapan melalui keterangan tertulis dengan mengacu kepada SLA yang telah ditentukan sebelumnya.
- 8. Terhadap tanggapan dari Pengaduan yang telah Anda sampaikan, maka Kami dapat melakukan tindakan-tindakan sebagai bentuk penyelesaiannya antar lain:
  - Apabila hasil verifikasi internal, Kami tidak menemukan adanya permasalahan maka Kami akan memberikan penjelasan kepada Anda sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - Apabila hasil verifikasi internal Kami ditemukan adanya permasalahan yang diakibatkan oleh kesalahan Kami, maka Kami akan memperbaiki layanan dan produk Kami selain itu Kami juga dapat memberikan permintaan maaf serta dalam hal pengaduan berkaitan dengan finansial maka Kami mungkin akan memberikan ganti rugi dengan ketentuan nilai pergantian tersebut maksimal sebesar kerugian finansial yang dapat dibuktikan.

#### 9. Penolakan Pengaduan Pengguna

Pengguna diharapakan dapat memahami bahwa Kami memiliki hak untuk melakukan penolakan terhadap pengaduan yang telah disampaikan, ketentuan yang berlaku mengenai hak penolakan terhadap pengaduan Anda adalah sebagai berikut:

- Kami berhak menolak pengaduan Anda, apabila Anda tidak melengkapi setiap dokumen dan/atau informasi yang telah Kami minta dalam waktu yang telah ditentukan;
- Kami telah menyelesaikan pengaduan Anda sebagaimana syarat dan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.07/2018;
- Pengaduan yang Anda sampaikan tidak berkaitan dan/atau berhubungan dengan layanan yang telah diberikan oleh Kami;
- Pengaduan yang Anda sampaikan tidak terkait dengan kerugian finansial Anda secara langsung, maupun pengaduan yang tidak diatur dan/atau disepakati dalam Perjanjian atau dokumen manapun yang berkaitan dengan layanan Kami.

#### 10. Ketentuan Lainnya

- Anda menyadari bahwa setiap ketentuan yang diatur dalam dokumen ini, semata- mata dibuat oleh Kami demi mematuhi ketentuan peraturan perundang- undangan yang relevan. Namun demikian penyusunan dokumen juga mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) internal yang Kami miliki.
- Dalam hal terjadinya pertentangan antara ketentuan yang ada pada dokumen ini dengan SOP internal yang Kami miliki, maka sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang- undangan serta belum diatur dalam dokumen ini maka ketentuannya akan mengacu dan mengikuti SOP internal yang Kami miliki.
- Kami juga berhak untuk mengubah, memperbarui, dan/atau menghapus setiap ketentuan yang ada pada dokumen ini dengan tujuan menyesuaikan terhadap peraturan perundang- undangan yang berlaku, Anda akan kami beritahukan secara berkala dalam hal terjadinya suatu perubahan terhadap isi dari dokumen ini.

#### 11. Pelaporan Pengaduan Pengguna Kepada OJK

Kami akan secara berkala melakukan pelaporan pengaduan Pengguna disertai dengan status pengaduan serta penyebab dan hasil penanganan dari pengaduan Pengguna kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk periode bulanan dan triwulan dengan bentuk yang telah ditentukan oleh OJK