

## Prosedur Penanganan Pengaduan



### Hubungikami

 **Phone:** 2935-3300

 **Email:** [info@fwdasset.co.id](mailto:info@fwdasset.co.id)

 **PT FWD Asset Management**  
Gedung Artha Graha, Lantai 29  
SCBD, Jl. Jend. Sudirman Kav. 52-53  
Jakarta Selatan 12190, Indonesia



### Registrasi dan Validasi Dokumen

- Setiap Pengaduan dan dokumen yang diterima akan diregistrasi.
- Jika terdapat dokumen pendukung yang masih diperlukan akan disampaikan kepada nasabah.



### Courtesy Call

- Pengaduan yang diterima < jam 16.00 WIB akan di hubungi oleh tim penanganan pengaduan di hari yang sama.
- Pengaduan yang diterima > jam 16.00 WIB akan dihubungi oleh tim penanganan pengaduan pada keesokan harinya.
- Informasi proses pengaduan akan dikirimkan ke nasabah 1 hari kerja setelah pengaduan diterima.



### Proses Internal Penanganan Pengaduan

- Tim Penanganan Pengaduan akan melakukan pemeriksaan dan analisa internal atas pengaduan.
- Tim Penanganan Pengaduan akan berkoordinasi dengan Departemen terkait pengaduan nasabah.



### Menyampaikan Respon Akhir

Respon tanggapan akan di sampaikan secara lisan dan / atau tulisan sesuai waktu penanganan pengaduan yang berlaku.

**Jangka waktu penanganan pengaduan lisan adalah 5 hari kerja sedangkan pengaduan tertulis adalah 20 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 hari kerja berikutnya (dengan pemberitahuan tertulis kepada nasabah)**

### Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan secara tertulis

1. Nomor Single Investor Identification (SID)
2. Nomor Identitas Nasabah (misalnya Kartu Tanda Pengenal (KTP), Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Passport)
3. Alamat sesuai Identitas
4. Nomor telepon
5. Alamat email
6. Surat kuasa khusus (apabila diwakilkan)
7. Dokumen pendukung yang menerangkan mengenai jenis dan tanggal transaksi keuangan serta permasalahan yang diadukan

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambatnya 20 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu.

#### Penyelesaian Pengaduan

Tanggapan atas pengaduan akan disampaikan kepada investor secara lisan atau tertulis. Sesuai ketentuan prospektus, maka pengaduan investor yang tidak dapat diselesaikan akan dirujuk pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

PT FWD Asset Management ("FWDAM") berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

PT FWD Asset Management adalah anggota dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan.