

KEBIJAKAN PENGADUAN

1. PERNYATAAN KEBIJAKAN

E-Global Trade & Finance SVG LLC (selanjutnya disebut sebagai "E-Global") berkomitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan profesional kepada semua klien secara berkelanjutan. E-Global berupaya menyelesaikan kasus secara tepat waktu dan memberikan tanggapan yang sopan, membantu, terbuka, dan informatif terhadap setiap pertanyaan yang diajukan oleh kliennya atau masyarakat umum. E-Global selalu ingin mendengar umpan balik dari kliennya mengenai kualitas layanan dan kinerja umum.

Namun, jika terjadi kasus, di mana layanan yang diberikan secara wajar tidak memenuhi harapan klien E-Global, atau ketika E-Global, karena kesalahan atau kelalaian, gagal memberikan layanan tersebut, atau masalah lain di mana klien E-Global mendapatkan pengalaman yang buruk, klien berhak mengajukan pengaduan kepada E-Global dan mengharapkan penyelidikan formal, adil, dan seimbang dilakukan atas masalah ini dan diberikan resolusi terkait.

Kebijakan Pengaduan ini menguraikan proses pengajuan pengaduan dan aktivitas apa yang akan dilakukan E-Global untuk memberikan penyelesaian.

2. MEMBUAT A PENGADUAN

Klien E-Global dipersilakan untuk menyampaikan masalah mereka kepada Departemen Dukungan Pelanggan terlebih dahulu untuk mendapatkan solusi cepat terhadap masalah tersebut. Jika Departemen Dukungan Pelanggan memberikan tanggapan, yang dianggap klien tidak memuaskan, atau tidak dapat menyelesaikan masalah, atau jika klien langsung bersedia menjalani proses penyelesaian pengaduan formal, maka klien disarankan untuk meminta Departemen Dukungan Pelanggan untuk meneruskan masalahnya ke Departemen Pengaduan atau menyampaikan pengaduannya

telepon. Saat mengajukan pengaduan secara tertulis, pelapor (yaitu klien) harus memastikan untuk memberikan informasi berikut ini kepada Departemen Pengaduan agar penyelesaian dapat lebih cepat:

- Nama dan nama belakang klien;
- Nomor akun perdagangan klien;
- Jumlah transaksi yang terpengaruh, jika berlaku;
- Tanggal dan waktu saat masalah tersebut dialami; dan
- Deskripsi masalah tersebut secara terperinci.

Saat menyampaikan pengaduan melalui telepon, operator mungkin membacakan kembali pengaduan tersebut kepada klien untuk memastikan bahwa uraian pengaduannya telah dicatat secara akurat. Dalam beberapa kesempatan, Departemen Dukungan Pelanggan mungkin masih meminta untuk menyampaikan pengaduan tersebut secara tertulis, agar dapat dengan baik mengumpulkan dan mencatat informasi yang relevan untuk penyelesaian pengaduan.

3. TANGGAPAN AWAL DAN PENGAKUAN

E-Global akan memberikan tanggapan awal kepada pelapor dalam waktu 2 hari kerja. Tanggapan awal akan mencakup informasi berikut ini:

- Pengakuan bahwa pengaduan telah diterima oleh Departemen Pengaduan;
- Nama karyawan yang menangani pengaduan tersebut lebih lanjut;
- Temuan apa pun sejauh ini, atau informasi lain apa pun yang mungkin relevan dengan masalah tersebut;
- Jangka wakturesolusi pengaduan;
- Salinan Kebijakan Pengaduan terlampir.

4. SURAT PENUNDAAN TANGGAPAN

E-Global akan mengeluarkan Surat Penundaan Tanggapan.

Surat Penundaan Tanggapan ini akan memberi tahu pelapor tentang alasan E-Global belum dapat memberikan Tanggapan Akhir terhadap pengaduan yang diajukan serta memberikan indikasi lebih lanjut mengenai kemajuan yang dicapai dalam penyelidikan pengaduan dan kapan pelapor boleh mengharapkan untuk mendengar kabar selanjutnya dari E-Global.

5. TANGGAPAN AKHIR

Setelah E-Global menyelesaikan investigasinya, sebuah email yang berisi ringkasan investigasi akan dikirimkan kepada pelapor. Jika sesuai, email tersebut dapat menyertakan tawaran ganti rugi akhir.

6. TINDAKAN YANG TIDAK DAPAT DITERIMA

Kadang-kadang, perilaku atau tindakan individu dapat menciptakan situasi di mana E-Global mengalami kesulitan dalam memberikan penanganan pengaduan yang tepat. E-Global memahami bahwa beberapa permasalahan yang diajukan dapat menimbulkan rasa frustrasi bagi pengadu, namun jika hal ini meningkat menjadi agresi (apa pun bentuk dan metodenya) terhadap staf E-Global, maka hal tersebut dianggap tidak dapat diterima. Kekerasan atau pelecehan apa pun terhadap staf tidak akan diterima.

Kekerasan tidak terbatas pada tindakan agresi yang dapat mengakibatkan kerugian fisik. Hal ini juga mencakup perilaku atau bahasa (baik lisan maupun tulisan) yang dapat menyebabkan staf merasa takut, terancam, atau teraniaya, dan dapat mencakup pelecehan verbal yang menyerang pribadi, komentar yang menghina, dan sikap kasar. E-Global juga menganggap pernyataan yang menghasut dan tuduhan yang tidak berdasar sebagai perilaku yang melecehkan.

E-Global juga menyatakan bahwa tuntutan yang tidak masuk akal adalah bentuk perilaku menghina, di mana permintaan tersebut menjadi tidak masuk akal, ketika hal tersebut mulai berdampak besar pada pekerjaan Departemen Pengaduan. Contohnya mungkin mencakup:

- Berulang kali menuntut tanggapan dalam jangka waktu yang tidak masuk akal;
- Bersikeras untuk berbicara dengan perwakilan tertentu dari perusahaan, padahal itu tidak memungkinkan;
- Berulang kali mengubah substansi pengaduan atau menyampaikan kekhawatiran yang tidak ada hubungannya.

Jika E-Global mengidentifikasi tindakan pengadu sebagai tindakan yang tidak dapat diterima, maka E-Global akan bertindak untuk melindungi karyawannya. Contoh-Contoh tindakan tersebut mungkin termasuk membatasi komunikasi dalam bentuk tertulis, atau menolak komunikasi lebih lanjut, jika bahasa yang kasar

7. TINJAUAN KEBIJAKAN (KONTROL MUTU)

Dalam upayanya untuk memperbagus layanan yang diberikan, E-Global akan meminta Petugas Kepatuhan meninjau semua pengaduan setiap triwulan untuk mengidentifikasi permasalahan yang bersifat sistemik atau berulang. Jika permasalahan yang demikian teridentifikasi, E-Global akan mempertimbangkan tindakan apa yang mungkin diperlukan untuk mengatasi atau memperbaikinya.

Petugas Kepatuhan, atau orang yang ditunjuk secara pantas, harus meninjau Kebijakan Pengaduan secara berkala, dan minimal setiap tahun, untuk meningkatkan pemenuhan hasil yang efisien dan efektif. E-Global harus memeriksa rekomendasi yang diberikan dan mempertimbangkan tindakan apa yang dapat diambil untuk mengatasi kekurangan yang teridentifikasi.