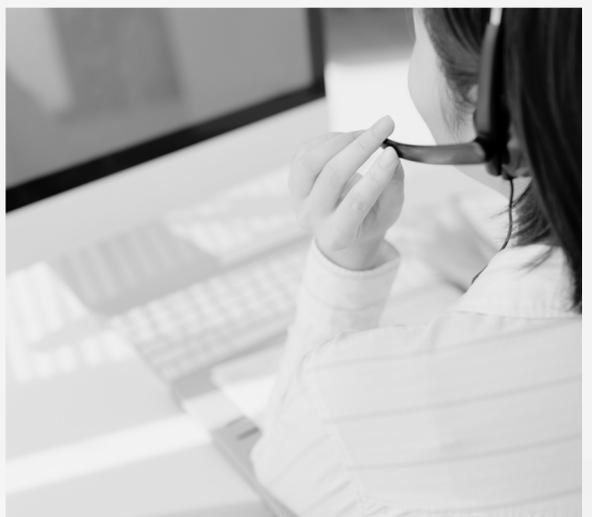


Layanan Pengaduan

Sebagai salah satu wujud komitmen OCBC Ventura selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, OCBC Ventura menyediakan layanan pengaduan konsumen yang dapat menjadi media untuk penyampaian keluhan Konsumen. Dalam pelaksanaannya, OCBC Ventura mengelola seluruh pengaduan dan masukan sesuai dengan ketentuan regulator, yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan maupun melalui kebijakan internal OCBC Ventura. Layanan Pengaduan ini tidak dikenakan biaya.



Media Pengaduan



E-MAIL

Hello@ocbcventura.com



INSTAGRAM

[@ocbcventura](https://www.instagram.com/ocbcventura)



SURAT RESMI

OCBC Tower, Lantai 8,
Jl. Prof. DR. Satrio Blok
Kav. 25, Kota Jakarta
Selatan,
Daerah Khusus Ibukota
Jakarta 12950

Prosedur Pengaduan

1

PENYAMPAIAN PENGADUAN

Konsumen menyampaikan pengaduan melalui Media Pengaduan yang tersedia, Pengaduan dapat disampaikan oleh Konsumen ataupun Perwakilan Konsumen. Data pengaduan setidaknya mencantumkan **data identitas konsumen, rincian informasi pengaduan serta dokumen pendukung.**

2

VERIFIKASI PENGADUAN

OCBC Ventura sebagai Pihak yang menerima pengaduan yang disampaikan akan melakukan verifikasi dan menelaah kebenaran informasi dan data yang disampaikan oleh Konsumen atau Perwakilan Konsumen. Jika pengaduan disampaikan oleh Perwakilan Konsumen, wajib disertai dengan surat kuasa khusus dari Konsumen. OCBC Ventura berhak untuk meminta dokumen dan data pendukung lebih lanjut jika informasi yang disampaikan Konsumen atau Perwakilan Konsumen dianggap tidak mencukupi, dengan jangka waktu pemenuhan kekurangan dokumen sesuai ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait Layanan Pengaduan Jasa Keuangan yang berlaku.

3

KONFIRMASI DAN PENCATATAN PENGADUAN

Jika pengaduan yang disampaikan telah berhasil melewati proses verifikasi, OCBC Ventura akan mengkonfirmasi penerimaan pengaduan kepada konsumen melalui tanda terima pengaduan dan mencatat pengaduan yang disampaikan secara internal.

4

TINDAK LANJUT DAN PENYELESAIAN PENGADUAN

OCBC Ventura akan memberikan tanggapan dalam rangka menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan jangka waktu sesuai ketentuan yang berlaku. Jika tindak lanjut penyelesaian diterima oleh Konsumen, maka pengaduan dianggap selesai. Namun, jika tindak lanjut penyelesaian tidak disetujui oleh Konsumen, langkah yang dapat diambil adalah penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

