

## Prosedur Somasi Masuk (diterima Legal)

1. Legal mengupload file **somasi** dan **dokumen lampiran** di submit dan terkoneksi ke Tim CS.
2. Tim CS melengkapi (mengupload) dokumen yang dibutuhkan **Form Kasus Sengketa Konsumen, Kronologis Pengiriman Operasional, Kronologis Penanganan CS, Bukti POD, Bukti Tanda Terima, Bukti Dokumentasi (Surat Menyurat, Recording Telepon, MOM), Dokumen pendukung lainnya**. Selain itu tim Cs juga menginput **nominal penawaran ganti kerugian**.
3. Legal Litigasi 1 Memeriksa dokumen yang dikirim oleh CS, apabila lengkap Legal **Proses Pembuatan Draft Jawaban Somasi**. Apabila belum lengkap, legal meminta **revisi dokumen** dengan **memberikan keterangan kekurangan** untuk dilengkapi CS.
4. Legal Litigasi 1 mengirimkan **Draft tanggapan somasi** beserta dengan **analisis kasus**.
5. Legal Litigasi 2 **Approve** atau **Revise** (apabila Revise hasil Revisi masuk ke Legal Manager)
6. Legal Manager **Approve** atau **Revise** (Hasil Approve atau Revisi terproses ke Tim CS)
7. Tim Cs menginput **Scan Surat Tanggapan** dan **Bukti Pengiriman/Tanda Terimanya**.

### Apabila kasus selesai :

8. Legal klik tombol selesai dan memilih pilihan (**1. Kasus selesai penggantian, 2. Perdamaian, 3. Lewat >3 Bulan**).
9. Apabila Kasus selesai penggantian, legal menginput **surat tanggapan penerimaan** (apabila ada) serta **Laporan Penyelesaian Kasus**, Tim Cs memasukan **bukti pembayaran**.
10. Apabila Kasus selesai perdamaian, Legal menginput **Surat Kesepakatan Perdamaian** serta **Laporan Penyelesaian Kasus**, Tim Cs memasukan **bukti pembayaran**.
11. Apabila lebih dari 3 Bulan, Legal Klik **selesai** beserta **alasan kasus ditutup sementara**, dan suatu saat masih dapat dibuka kembali. Dengan mengupload **Somasi II** atau **Dokumen tanggapan customer**, kemudian kembali ke proses poin 2, hanya Cs menginput **dokumen pendukung lainnya**, dan **nominal penawaran ganti kerugian**.

### Apabila masih berlanjut :

12. Setelah proses poin 4, Legal memilih pilihan **Somasi, Gugatan Pengadilan, Gugatan BPSK**.
13. Apabila Lanjut Somasi, Legal mengupload **Somasi II** atau **Dokumen tanggapan customer** serta **Laporan perkembangan Kasus**, kemudian kembali ke proses poin 2, hanya Cs menginput **dokumen pendukung lainnya**, dan **nominal penawaran ganti kerugian**.
14. Proses berlanjut sama seperti poin 3 sampai dengan kasus selesai.
15. Apabila Gugatan Pengadilan, Legal mengupload **Gugatan Pengadilan**. Selanjutnya Legal mengisi Laporan setiap tahapan sidang pengadilan sampai dengan selesai.
16. Apabila Gugatan BPSK, Legal mengupload **Gugatan BPSK**. Selanjutnya Legal mengisi Laporan setiap tahapan sidang sampai dengan selesai.