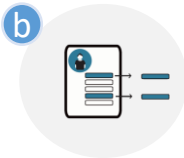


Prosedur Layanan Pengaduan Konsumen di PT Multifinance Anak Bangsa ("MAB")

1 Pengajuan Laporan



a. Konsumen/debitur menyampaikan keluhan melalui Media Elektronik (e-mail), atau Pusat Bantuan (via aplikasi Gojek, Gopay atau Tokopedia)



b. Konsumen/debitur melengkapi data berikut:

- Alamat surat elektronik (e-mail)
- Nomor telepon
- Nomor transaksi
- Informasi detail (tanggal & jam transaksi, nominal transaksi, kronologis singkat kejadian)
- Dokumen pendukung

Data tambahan bagi non-debitur :

- Bukti identitas yang berlaku (KTP untuk WNI, dan Paspor untuk WNA). Ketentuan ini berlaku juga untuk pihak perwakilan konsumen.
- Surat kuasa khusus dari konsumen kepada perwakilan konsumen yang menyatakan konsumen memberikan kewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama konsumen.
- Dokumen lain yang dapat menunjukkan perwakilan konsumen berwenang mewakili konsumen, misalnya Penetapan wali/pengampu dari pengadilan.
- Bukti identitas konsumen yang diwakili dan dokumen pendukung pengaduan.

2 Verifikasi Data oleh Customer Service ("CS").

Konsumen akan mendapatkan nomor tiket laporan

3 Laporan pengaduan dianalisa oleh CS.

CS akan menghubungi konsumen dan meminta kelengkapan dokumen tambahan (jika diperlukan)

4 CS berkoordinasi dengan divisi terkait

5 CS memberikan solusi kepada konsumen

6 Konsumen menerima Solusi

Laporan Selesai

Jika konsumen menerima solusi yang diberikan CS

Dilakukan mediasi oleh LAPS SJK / Pengadilan

Jika tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dan MAB

Service Level Agreement (SLA) tanggapan atas pengaduan akan diproses maksimal 3 hari kerja.



LAPS-SJK berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.

Ketentuan Singkat Penyelesaian Sengketa melalui LAPS-SJK:

- Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh Perusahaan Pembiayaan namun tidak menemui kesepakatan oleh Konsumen/Debitur atau Konsumen/Debitur belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
- Penanganan Sengketa melalui LAPS SJK bersifat rahasia.
- Sengketa yang diajukan adalah sengketa keperdataan.
- Penyelesaian Sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan dengan cara:
 - Tata muka langsung dihadapan mediator atau arbiter
 - Media elektronik; dan/ atau
 - Pemeriksaan dokumen.

LAPS-SJK dapat dihubungi melalui alamat :

Menara Karya Lantai 25, Jl. H.R. Rasuna Said,
Blok X-5, Kav .1-2, Jakarta Selatan 12950
021-2527700
E-mail : info@lapssjk.id

