

LAYANAN PENGADUAN NASABAH

Sebagai komitmen meningkatkan kepercayaan nasabah, Perseroan memfasilitasi nasabah untuk menyampaikan ketidakpuasan yang menyebabkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial.

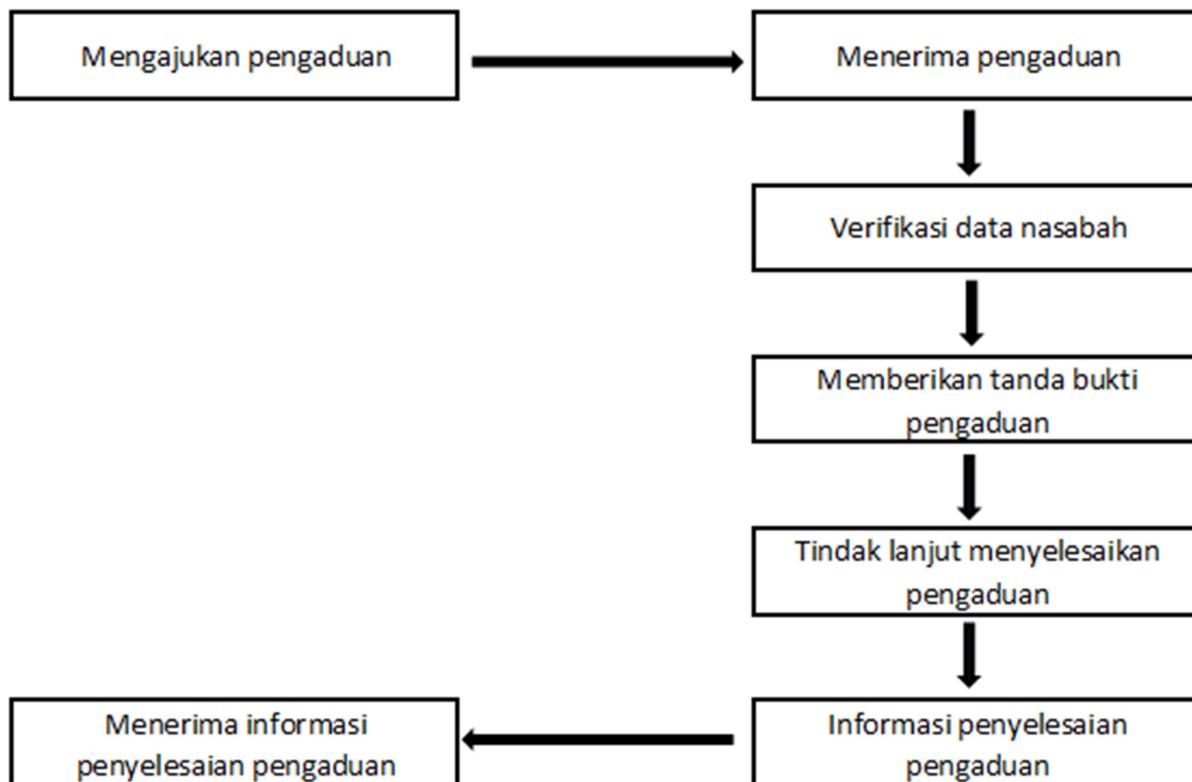
Nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui telepon, email, surat atau melalui tatap muka di kantor Perseroan sebagai berikut:

No telepon : 021-53346678
Email : customer.service@dwidana.com
Alamat : AKR Tower lantai 17, Jl Panjang no 5, Jakarta 11530
APPK : <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan>

Nasabah wajib menyampaikan dokumen pendukung sebagai berikut:

- a. Fotokopi identitas nasabah yang masih berlaku; dan
- b. Fotokopi dokumen pendukung terkait dengan pengaduan yang disampaikan.

ALUR PROSES PENANGANAN PENGADUAN NASABAH



LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS)

Nasabah dapat juga menyampaikan penanganan pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan kondisi:

1. Pengaduan terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme *Internal Dispute Resolution* (IDR), yaitu musyawarah untuk mufakat/negosiasi langsung antara Konsumen dan Penyedia Jasa Keuangan;
2. Sengketa tersebut tidak sedang diperiksa dan/atau tidak telah diputus oleh instansi (yang berwenang) lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain kondisi di atas, LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

LAPS SJK sekurang-kurangnya menyediakan layanan **Mediasi** dan **Arbitrase** dan wajib untuk memenuhi prinsip independen, adil, efektif, efisien, serta mudah diakses.

LAPS SJK dapat dihubungi melalui:

No telepon : 021-2527700
Email : info@lapssjk.id
Alamat : Menara Karya lantai 25, Jl HR Rasuna Said blk X-5 kav 1-2, Jakarta 12950
Website : <https://lapssjk.id>