

Prosedur Pengaduan Pelanggan

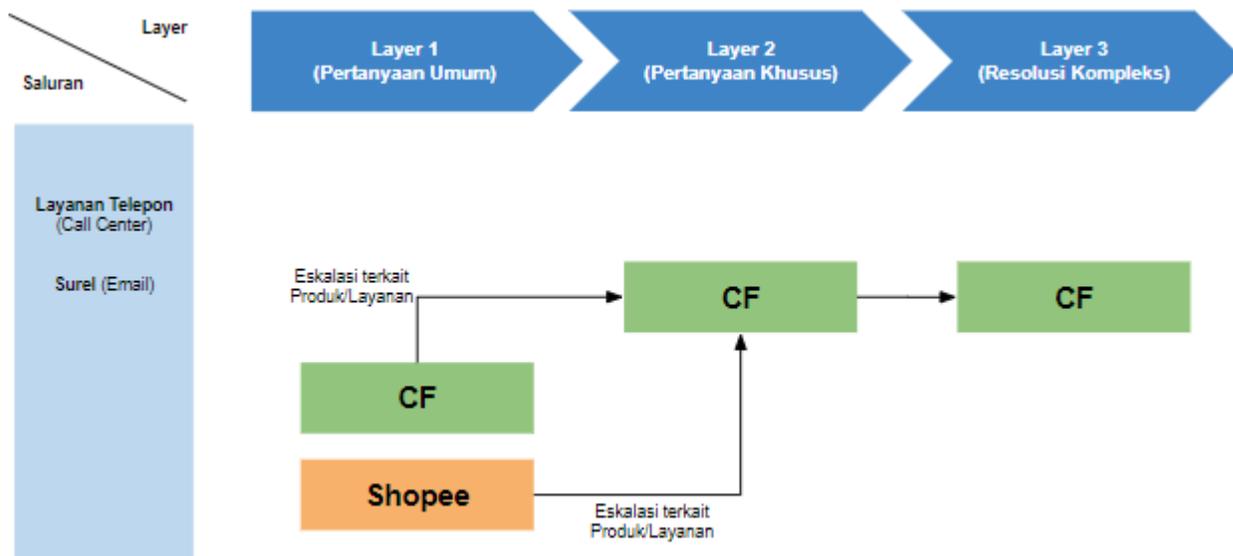
Untuk seluruh keluhan dan pengaduan terkait pelayanan, produk, ataupun kendala terkait pelayanan, produk, dan kendala terkait dengan PT Commerce Finance (“Perusahaan”/“CF”). pengguna dapat menghubungi Layanan Pelanggan (customer service/CS) Perusahaan melalui:

1. Nomor telepon di 021-80604253
2. Email atau mengisi form ke Commerce Finance: customerservice@support.cmf.co.id

Untuk setiap *platform* pengaduan, Layanan Pelanggan Level (L1) akan meminta informasi untuk pengajuan keluhan/pengaduan, seperti:

- Nama,
- Username,
- Email, dan
- Nomor Handphone.

Berikut gambar alur pengaduan pelanggan SPayLater:



Jika komplain tidak dapat diselesaikan oleh Tim L1, maka akan di eskalasikan ke tim L2 ataupun L3.

Standar waktu penanganan pengaduan SPayLater akan diselesaikan dalam 10 (sepuluh) hari kerja, namun dapat disesuaikan tergantung pada kompleksitas isu atau komplain yang diajukan.

Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Dengan tanpa mengesampingkan Syarat dan Ketentuan Layanan setiap produk/layanan yang disediakan oleh Perusahaan, dan dokumen lainnya yang berlaku antara Anda dengan Perusahaan, sebagai informasi, perlu diketahui bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga dapat dilakukan melalui Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020.

Tentang LAPS SJK

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh *Self Regulatory Organizations* (SROs) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan.

Dalam menjalankan kegiatannya, LAPS SJK memperoleh izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 29 Desember 2020, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021. Sebagai satu-satunya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang memperoleh izin operasional dari OJK, maka LAPS SJK menggantikan peran dan fungsi 6 LAPS yang ada sebelumnya di sektor jasa keuangan (yaitu BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPI dan BMPPVI) dan sekaligus memperluas cakupannya pada penyelesaian sengketa di bidang Fintech.

Untuk informasi lebih lengkap mengenai LAPS SJK silakan klik di [sini](#).



Gedung Menara Karya lt. 25
Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5, Kav 1-2
Jakarta Selatan 12950
(021) 2527700
info@lapssjk.id
<https://lapssjk.id/>