

# Prosedur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah



12:30

Memahami suara kamu merupakan prioritas bagi kami untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Bank Aladin Syariah akan terus berupaya dalam melindungi kepentingan nasabah.



Sampaikan pengaduan kamu ke Bank Aladin Syariah dengan cara:

## 1. Secara lisan:

Nasabah dapat menghubungi *Contact Center* Aladin Bank di nomor **021-85500947**. Layanan *Contact Center* kami melayani Anda 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

## 2. Secara Tertulis:

Nasabah dapat mengirimkan surat elektronik atau *email* ke [cs@aladinbank.id](mailto:cs@aladinbank.id). Ketika mengirimkan email harap sertakan identitas diri, kronologis pengaduan, dokumen pendukung pengaduan dan nomor telepon.



✓ **Mekanisme Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah :**

1. Menerima pengaduan yang disampaikan Nasabah.
2. Menyampaikan nomor pengaduan sebagai referensi Nasabah.
3. Menangani pengaduan Nasabah Sesuai dengan standar waktu penyelesaian (Maksimal 20 hari kerja).
4. Apabila penanganan pengaduan membutuhkan waktu lebih lama dari 20 hari kerja, Bank Aladin Syariah akan mengirimkan surat elektronik atau *email* sebagai pemberitahuan perpanjangan waktu.
5. Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Nasabah melalui surat elektronik atau *email*.

✓ **Sesuai dengan Peraturan OJK, Nasabah yang tidak puas dengan penyelesaian pengaduan dapat menyampaikan kepada OJK untuk difasilitasi, melalui:**

1. Surat tertulis kepada Anggota Dewan Komisiner OJK dan Perlindungan Konsumen.

Alamat: Menara Radius Prawiro Lantai 2. Komplek Perkantoran Bank Indonesia Jl. M.H. Thamrin No. 2 Jakarta.

2. Hubungi layanan OJK di nomor telepon: 157.
3. Email ke: [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id).
4. Online di: [sikapiuangmu.ojk.go.id](https://sikapiuangmu.ojk.go.id).
5. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) melalui website <https://kontak157.ojk.go.id/>
6. Kontak *WhatsApp* pengaduan konsumen OJK  
081 157 157 157



- ✔ Nasabah juga dapat menyampaikan Kepada Bank Indonesia:
  - Bank Indonesia Dept. Pengembangan UMKM dan Perlindungan Konsumen Jl. MH. Thamrin No. 2 Gedung Tipikal Lt. 14 Jakarta 10350.
  - Hubungi layanan BI : 1500 131.
  - Email ke : [bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id)
  
- ✔ Apabila hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan oleh Bank Aladin Syariah tidak memenuhi harapan Nasabah, Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)
  - Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) : Wisma Mulia 2 Lt. 16, Jl. Gatot Subroto No.42, Jakarta Selatan 12710.
  - Telepon: 021-29600292.
  - E-mail: [lapssjk@gmail.com](mailto:lapssjk@gmail.com) atau [lapssjk@ojk.go.id](mailto:lapssjk@ojk.go.id)

