

## JENIS DAN SARANA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Lampung secara lisan atau tertulis melalui:

1. Call Center Bank Lampung **1500575** (tanpa tambahan angka atau simbol apa pun di bagian depan)
2. Kantor Cabang/ Cabang Pembantu Bank Lampung

Bank Lampung mengimbau Konsumen untuk senantiasa berhati-hati atas modus penggunaan nomor kontak atau akun Bank Lampung palsu oleh oknum-oknum yang mengatasnamakan Bank Lampung.

### Jangka Waktu Penanganan Pengaduan

Jenis Pengaduan	Jangka Waktu Penanganan Pengaduan
Lisan	<p>5 hari kerja</p> <p><b><u>Catatan:</u></b></p> <p>Jangka waktu tersebut di atas juga berlaku untuk pengaduan yang memiliki unsur ketidakpahaman Konsumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. permintaan informasi mengenai produk dan/atau jasa yang dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau ketentuan internal Bank Lampung mengenai produk dan/atau jasa yang disediakan oleh Bank Lampung;</li> <li>b. tata cara pengaduan Konsumen kepada Bank Lampung; dan/atau</li> <li>c. informasi lain mengenai produk dan/atau jasa yang perlu diketahui oleh Konsumen.</li> </ol>
Tertulis	<p>10 hari kerja sejak dokumen pendukung diterima lengkap dan dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kantor Bank Lampung yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Bank Lampung tempat terjadinya permasalahan yang diadakan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Bank Lampung tersebut;</li> <li>b. pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Bank Lampung; dan/atau</li> <li>c. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Bank Lampung.</li> </ol>

Jenis Pengaduan	Jangka Waktu Penanganan Pengaduan
	<p>Penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu tersebut di atas dapat dilakukan oleh Bank Lampung jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan</li> <li>tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan oleh Bank Lampung.</li> </ol>

### Dokumen Pendukung

Dalam hal Bank Lampung membutuhkan dokumen pendukung atas pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara lisan, Bank Lampung berhak meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

Bank Lampung akan menangani pengaduan secara tertulis dalam hal Konsumen telah melengkapi dokumen berupa:

- identitas Konsumen/perwakilan Konsumen, yang paling sedikit memuat:
  - nama lengkap Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen;
  - alamat tempat tinggal sesuai dengan dokumen identitas Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan
  - nomor telepon Konsumen dan/atau perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.
- surat kuasa khusus, dalam hal Konsumen mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan Konsumen;
- jenis dan tanggal transaksi keuangan;
- permasalahan yang diajukan; dan
- dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan yang diajukan.

Bank Lampung berhak menolak menangani pengaduan Konsumen jika:

- Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Konsumen yang tidak melengkapi dokumen dianggap membatalkan pengaduannya.
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Bank Lampung. Pengaduan yang telah mendapatkan penyelesaian terdiri atas:
  - pengaduan yang mencapai kesepakatan; atau
  - pengaduan yang tidak mencapai kesepakatan.
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.
- Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh Bank Lampung.

Penanganan pengaduan dapat juga disampaikan Konsumen melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan kondisi:

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

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

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

LAPS SJK dapat dihubungi melalui:

Alamat: Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950

No. telp: 021-2527700

E-mail: [info@lapssjk.id](mailto:info@lapssjk.id)

Website: <https://lapssjk.id/>