

Prosedur Pengaduan Pelanggan

Customer Support SPayLater bertanggung jawab atas seluruh penanganan keluhan/pengaduan terkait pelayanan, produk, dan kendala SPayLater. Keluhan kepada SPayLater dapat diajukan melalui beberapa kanal:

- a. Call Center: Shopee (1500702) atau Lentera Dana Nusantara (021 80864290)
- b. Surel/Form atau Lentera Dana Nusantara (cs@lenteradana.co.id)
- c. Media Sosial
 - Facebook: facebook.com/ShopeeID
 - Twitter: twitter.com/ShopeeID
 - Instagram: instagram.com/ShopeeID

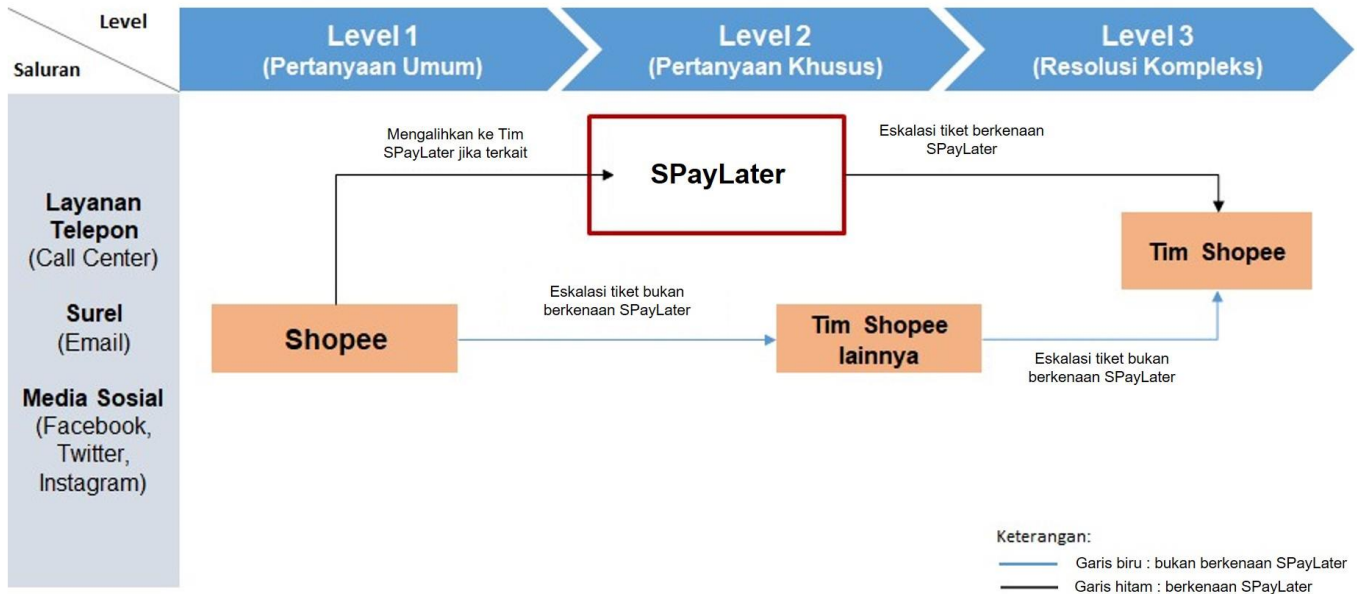
Untuk setiap saluran tersebut, Layanan Pelanggan Level (L1) akan meminta informasi berikut dari Pengguna untuk pengajuan keluhan/pengaduan:

Saluran	Informasi Kontak	Pengidentifikasi	Alasan keluhan/pengaduan
Call center	Nomor ponsel	Nama pengguna, username Shopee, No HP, no pesanan (jika ada)	Bukti transaksi atau kronologi keluhan/pengaduan
Surel/Form	Alamat surel, nomor ponsel		
Media sosial – Facebook	Pemegang akun, alamat surel, nomor ponsel		
Media sosial – Instagram			
Media sosial – Twitter			

Untuk Pengguna yang ingin meminta informasi lebih lanjut mengenai akun SPayLater, detail tagihan, kombinasi dari 2 (dua) pertanyaan wajib berikut tentang nama ibu kandung (*mother's maiden name*), ditambah dengan sekurang- kurangnya 2 (dua) pengidentifikasi harus diberikan sesuai dengan daftar dibawah ini

- **Nama lengkap sesuai KTP**
- **Nomor identitas**
- Tempat lahir
- Tanggal lahir
- Alamat saat ini
- Pekerjaan saat ini

Alur pengaduan pelanggan SPayLater digambarkan sebagai berikut:



Standar waktu penanganan complain SPayLater akan diselesaikan dalam 5 hari kerja; bergantung pada tingkat kompleksitas isu/komplain yang diajukan. Baik tim L1 dan L2 bertanggungjawab secara terhadap penanganan isu/komplain yang masuk.