

# Ketentuan Pengaduan Pelanggan

Untuk seluruh keluhan dan pengaduan terkait pelayanan, produk, dan kendala SPinjam, pengguna dapat menghubungi Customer Service SPinjam yang dapat diajukan melalui:

1. CS Lentera Dana Nusantara di 021 - 5086 7055
2. Email atau mengisi form ke Lentera Dana Nusantara [cs@lenteradana.co.id](mailto:cs@lenteradana.co.id)

Untuk setiap platform pengaduan, Layanan Pelanggan Level 1 akan meminta informasi seperti:

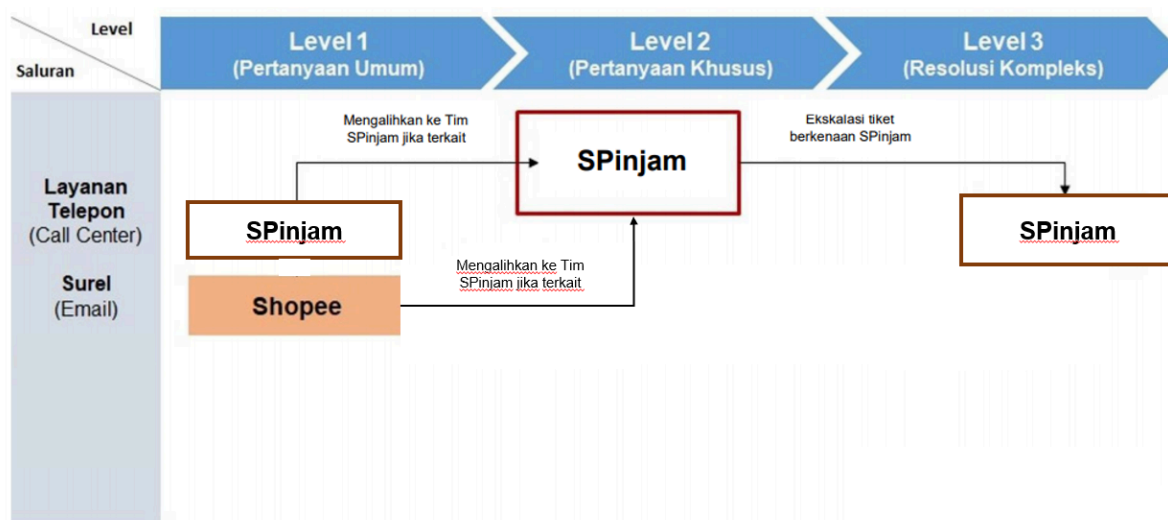
- Nama
- Username
- Nomor Handphone
- Nomor pesanan (jika ada)

Jika Anda ingin meminta informasi lebih lanjut mengenai akun SPinjam, seperti detail tagihan, Anda wajib memberikan jawaban dari 2 (dua) pertanyaan wajib dan minimal 2 (dua) pengidentifikasi sebagai berikut:

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

Perusahaan juga akan meminta bukti transaksi atau kronologi pengaduan.

Berikut gambaran alur pengaduan pelanggan SPinjam:



Waktu penanganan pengaduan SPinjam akan diselesaikan maksimal 10 (sepuluh) hari kerja, namun dapat disesuaikan tergantung pada tingkat kompleksitas isu atau komplain yang diajukan.