

## Prosedur Pelayanan Aduan bagi Pendana Amartha

Customer Support Amartha adalah bentuk layanan utama bagi para pendana untuk memastikan kualitas layanan terbaik. Layanan ini terbuka agar Pendana dapat dengan mudah menyampaikan aduan terkait pelayanan, produk, dan kendala lainnya. Dalam melayangkan pertanyaan dan/atau aduan Pendana perlu memberikan 1) identitas diri, 2) surat kuasa apabila diperlukan perwakilan, 3) tanggal transaksi atau kronologis peristiwa 4) permasalahan yang diadukan.

Pendana dapat mengakses layanan ini melalui berbagai kanal baik lisan maupun tulisan, sebagaimana termuat dalam gambar di bawah:

### Media Penyampaian aduan bagi Pendana Amartha



Melalui live chat di halaman  
depan **[www.amartha.com](http://www.amartha.com)**



Mengirimkan surat ke Kantor Pusat Amartha  
Jl Ampera Raya No 16, Jakarta Selatan,  
Indonesia. 12560.



Melalui e-mail ke  
**[support@amartha.com](mailto:support@amartha.com)**



Bertemu langsung dengan  
**Customer Support Amartha**



Menghubungi layanan pengaduan  
di **+62 21 2271 5353**

Setiap aduan yang masuk akan diselesaikan melalui proses standar pelayanan dan aduan konsumen sesuai dengan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 18/POJK.07/2013 tentang Layanan Pengaduan Jasa Keuangan. Adapun alur penyelesaian masalah tertera dalam gambar di bawah:



Amartha berusaha untuk menyelesaikan aduan dalam 20 hari kerja, dan dalam kondisi tertentu penyelesaian dapat diperpanjang hingga paling lama 20 hari kerja berikutnya. Pendana akan mendapatkan pemberitahuan tertulis apabila dibutuhkan perpanjangan waktu.