

Prosedur Singkat Layanan Pengaduan
Brief Procedure of Complaint Service

1. Silakan menghubungi perwakilan Client Service kami melalui:
Please contact our Client Service Representative at the following contact details:
 - +6221 52918665
 - service.id@jpmorgan.com
2. Mohon pastikan untuk memberikan rincian transaksi yang dilaporkan dan/atau dokumen pendukung terkait (jika diperlukan) untuk keperluan penanganan pengaduan;
Please ensure to provide details of the transaction being reported and/or the relevant supporting documents (as necessary) for complaint handling purposes;
3. Bank akan melakukan pemeriksaan atas pengaduan sesuai dengan kebijakan dan prosedur internal yang berlaku.
The Bank will assess the complaint in accordance with the applicable internal policy and procedure.
4. Sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, dapat kami sampaikan bahwa sejak 1 Januari 2021 penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Peraturan OJK mengenai LAPS SJK dapat dilihat dalam tautan berikut.

Following the issuance of The Indonesia Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 61/POJK.07/2020 regarding Alternative Institution for Financial Services Sector Dispute Resolution, please be informed that starting 1 January 2021, dispute resolution related with financial services outside of court may be proceeded through Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). The OJK Regulation pertaining to LAPS SJK is available in the following link.

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx>
