



## PANDUAN SINGKAT PENGADUAN KONSUMEN

Panduan ini disusun berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”) No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK No.17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan yang mudah, sederhana dan cepat. Perusahaan selalu terbuka atas setiap masukan, kritik, ataupun keluhan agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

### **A. Penerimaan Pengaduan**

Seluruh pengaduan yang masuk termasuk memberikan informasi mengenai produk ataupun layanan yang disediakan PT FinAccel Digital Indonesia (“**KrediFazz**”) akan diterima oleh Unit Customer Service (“**CS**”).

### **B. Layanan Pengaduan**

1. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan dan/atau tertulis oleh (i) Pengguna, yaitu pengguna layanan KrediFazz baik pemberi pinjaman dan/atau penerima pinjaman; dan (ii) Perwakilan Pengguna, yaitu pihak yang ditunjuk sebagai wakil Pengguna layanan KrediFazz.

2. Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa jalur pengaduan yang telah disediakan KrediFazz yaitu:

a. *Walk-In*

Pengaduan yang disampaikan secara walk in akan dilayani setiap hari Senin – Jumat pukul 08.00 – 17.00 WIB.

b. Telepon

Pengaduan dapat disampaikan melalui telepon dengan menghubungi nomor (021) 50890517, setiap hari mulai pukul 07.00 – 21.00 WIB, mengikuti waktu operasional KrediFazz.

c. Email

Pengaduan juga dapat disampaikan dengan mengirimkan email beserta dengan dokumen pendukungnya ke alamat email [support@kredifazz.id](mailto:support@kredifazz.id).

d. *Live chat*

KrediFazz menyediakan layanan kontak percakapan atau live chat yang terdapat pada aplikasi KrediFazz. Layanan ini tersedia setiap hari mulai pukul 07.00 – 21.00 WIB, mengikuti waktu operasional KrediFazz dan akan terhubung langsung dengan unit CS KrediFazz.

e. WhatsApp

Selain itu, KrediFazz juga membuka jalur pengaduan melalui aplikasi WhatsApp pada nomor 0821-2203-0334 setiap hari mulai pukul 07.00 – 21.00 WIB, mengikuti waktu operasional KrediFazz.

3. Atas setiap pengaduan yang diterima, KrediFazz akan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna melalui jalur pengaduan yang disediakan oleh KrediFazz.
4. Untuk keperluan penyelesaian pengaduan, KrediFazz akan meminta kepada Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna untuk melengkapi aduan dengan dokumen pendukung. Selanjutnya, KrediFazz akan melakukan verifikasi dan memeriksa dokumen pendukung pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai aduan yang disampaikan dan identitas dari pihak Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna.
5. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen, Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna diberikan waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapinya, yang dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.
6. KrediFazz akan memberikan penjelasan kepada Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui jalur pengaduan yang tersedia.

### **C. Waktu Penyelesaian Pengaduan**

1. Pengaduan lisan akan diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja, namun dalam hal KrediFazz membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna secara lisan, KrediFazz dapat meminta kepada Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.

2. Pengaduan tertulis akan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.

#### **D. Penyelesaian Pengaduan**

1. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, unit CS akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara tertulis.
2. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, unit CS akan menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
3. Tanggapan pengaduan yang disampaikan dapat berupa:
  - a. Penjelasan permasalahan dalam hal tidak terdapat kesalahan KrediFazz yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Pengguna; atau
  - b. Penawaran penyelesaian dalam hal terdapat kesalahan KrediFazz yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Pengguna. Penawaran penyelesaian diantaranya adalah pernyataan maaf, penawaran ganti rugi (redress/remedy) apabila aduan Pengguna terbukti benar dan menyebabkan kerugian material pada Pengguna, serta perbaikan pada produk dan/atau layanan.
4. Terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian, maka Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna dapat mengajukan upaya penyelesaian pengaduan melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (**LAPS**).