

## **PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN**

Layanan Pengaduan Indosaku sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, sebagaimana dapat diubah atau diganti dari waktu ke waktu. Pengaduan kepada Indosaku dapat disampaikan oleh :

1. Pengguna, yaitu Pengguna layanan Indosaku yang terdiri dari pemberi pinjaman dan/atau peminjam
2. Pelapor, yaitu pihak luar bukan Pengguna layanan Indosaku.

### **Jalur Pengaduan**

Kami telah menyediakan 4 (Empat) saluran resmi yang dapat Anda pilih untuk menyampaikan pengaduan dan/atau mendapatkan informasi, yakni sebagai berikut :

1. Formulir kontak di website dan aplikasi mobile.

Pengguna dan Pelapor dapat menyampaikan pengaduan dengan mengisi formulir yang tersedia di situs website maupun aplikasi mobile Indosaku.

2. Whatsapp

Pengguna dan Pelapor dapat menyampaikan Pengaduan melalui fitur chat whatsapp Indosaku.

3. Telepon

Pengguna dan Pelapor untuk menyampaikan pengaduan. Nomor telepon ini dapat ditemukan di website dan aplikasi mobile Indosaku. Jam operasional adalah jam 09.00 – 18.00 WIB di hari kerja.

4. Email

Pengguna dan Pelapor dapat mengirimkan email pengaduan ke alamat email [service@indosaku.id](mailto:service@indosaku.id)

### **Jenis Pengaduan**

Silahkan sampaikan pengaduan kepada Indosaku melalui jalur yang telah kami sediakan jika Anda mengalami kesulitan di bawah ini:

1. Kesulitan Mendaftar sebagai Pengguna
2. Kesulitan Masuk ke Akun Indosaku
3. Keterlambatan Pengembalian Pinjaman dan Pembayaran Bunga
4. Kesulitan dalam Penarikan Dana
5. Kesulitan dalam Menelusuri Situs Indosaku
6. Kesulitan dalam Mengajukan Pinjaman
7. Tidak dapat Mengakses Situs Indosaku
8. Adanya Kesalahan Informasi / Data
9. Pengaduan Lain yang Terkait Langsung dan tidak Langsung dengan Layanan Indosaku

### **Waktu Penyelesaian Pengaduan**

1. Standar waktu untuk memberi respon dari pengaduan yang masuk adalah paling lambat 2 hari kerja sejak pengaduan diterima.
2. Pengaduan lisan tanpa dokumen pendukung dan bersifat minor, diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja sejak pengaduan direspon.
3. Pengaduan tertulis (termasuk secara elektronik), diselesaikan dalam waktu sebagai berikut:
  - o Apabila tidak memerlukan koordinasi antar departemen, standar waktu penyelesaian adalah paling lambat 2 hari kerja sejak pengaduan direspon
  - o Apabila memerlukan koordinasi antar departemen, standar waktu penyelesaian adalah paling lambat 4 hari kerja sejak pengaduan direspon
  - o Apabila perlu melibatkan level direksi, standar waktu penyelesaian adalah paling lambat 10 hari kerja sejak pengaduan direspon
  - o Apabila perlu melibatkan pihak di luar Indosaku, standar waktu penyelesaian adalah paling lambat 40 hari kerja sejak pengaduan direspon, dan

- Apabila penyelesaian dilakukan di pengadilan atau di luar pengadilan, standar waktu penyelesaian mengikuti standar waktu penyelesaian di pengadilan atau luar pengadilan tersebut

### **Tahapan Penyelesaian Pengaduan**

Pengaduan yang disampaikan akan ditangani dengan alur sebagai berikut:

1. Pengaduan Pengguna dapat disampaikan melalui media formulir kontak di website dan aplikasi mobile, Whatsapp, telepon, dan Email. akan ditangani oleh tim Customer Service (CS) Indosaku yang akan mengidentifikasi letak masalahnya dan mencari solusi.
2. Apabila diperlukan, CS bisa meminta kepada Pengguna atau Pelapor untuk melengkapi dokumen yang diperlukan terkait dengan pengaduan tersebut:
  - Nama lengkap Pengguna atau Pelapor
  - Alamat Pengguna atau Pelapor sesuai dokumen identitas
  - Nomor telepon Pengguna atau Pelapor yang dapat dihubungi
  - Surat kuasa khusus (jika Pengguna atau Pelapor mewakili proses pengaduan)
  - Jenis dan tanggal transaksi
  - Permasalahan yang diadukan

Apabila Pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh tim CS, maka tim CS dapat berkoordinasi dengan departemen lain seperti departemen Information Technology (IT), kepala divisi atau pihak ketiga untuk menyelesaikan masalah yang disampaikan dalam pengaduan Pengguna.

### **Penyelesaian Pengaduan**

Setiap pengaduan akan diselesaikan terlebih dahulu secara internal. Apabila tidak ditemukan adanya kesalahan Indosaku, maka penyelesaian pengaduan dilakukan dengan memberikan penjelasan dan klarifikasi permasalahan.

Apabila ditemukan adanya kesalahan Indosaku, maka penyelesaian pengaduan dilakukan dengan memberikan penawaran penyelesaian dan implementasi atas penawaran penyelesaian tersebut, termasuk dengan:

1. Melakukan perbaikan atas layanan atau produk yang diberikan, dan
2. Memberikan permintaan maaf

### **Penolakan Pengaduan**

Indosaku dapat menolak menangani pengaduan jika:

1. Pengguna atau Pelapor tidak melengkapi persyaratan dokumen
2. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Indosaku sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.17/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
3. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen yang terkait dengan layanan Indosaku
4. Pengaduan tidak terkait dengan layanan yang diberikan oleh Indosaku

### **Pelaporan Kepada Otoritas Jasa Keuangan**

Indosaku melakukan pelaporan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang diterima kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sesuai periode bulanan dan triwulanan, dalam bentuk yang telah ditentukan oleh OJK.