



# Indosaku

## PANDUAN SINGKAT PENGADUAN KONSUMEN

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“**POJK**”) Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi dan Informasi (LPBBTI), POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, POJK 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, PT Indosaku Digital Teknologi (Indosaku) (“**Perusahaan**”) wajib menginformasikan mekanisme pengaduan Nasabah.

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

### A. Penanggung Jawab

Departemen yang bertanggungjawab dalam menerima Pengaduan adalah *Customer Service (CS)*, termasuk memberikan informasi mengenai produk maupun layanan yang disediakan PT Indosaku Digital Teknologi (“**Perusahaan**”).

### B. Layanan Pengaduan

1. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
2. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa jalur pengaduan yang telah disediakan Indosaku yaitu:

- a. Telepon

Pengaduan dapat disampaikan melalui telepon dengan menghubungi nomor (021)-5010-2321, setiap hari pukul 09:00 - 18:00.

- b. *Email*

Pengaduan juga dapat disampaikan dengan mengirimkan email beserta dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan ke alamat email [service@indosaku.id](mailto:service@indosaku.id)

- c. *Live chat*

Indosaku menyediakan layanan kontak percakapan atau live chat yang terdapat pada



# Indosaku

aplikasi Indosaku. Layanan ini tersedia setiap hari setiap hari pukul 09:00 - 18:00 dan akan terhubung langsung dengan unit *Customer Service*

d. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)

Pengaduan juga dapat disampaikan keluhan melalui sistem Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan link berikut: <https://kontak157.ojk.go.id>

3. *Customer Service* wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.
4. *Customer Service* akan melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.
5. Untuk keperluan penyelesaian pengaduan, Indosaku akan meminta kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk melengkapi aduan dengan dokumen pendukung. Selanjutnya, Indosaku akan melakukan verifikasi dan memeriksa dokumen pendukung pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi mengenai aduan yang disampaikan dan identitas dari pihak Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah.
6. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen, Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah diberikan 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapinya, yang dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu. Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah diberikan waktu selama 1 hari untuk memberikan tanggapan pengaduan atas respon atau jawaban yang sudah disampaikan, jika tidak ada tanggapan maka pengaduan akan dianggap selesai.
7. Indosaku dapat melakukan penolakan untuk menangani pengaduan apabila terdapat beberapa kondisi seperti berikut:
  - Nasabah/Perwakilan Nasabah tidak dapat melengkapi persyaratan dokumen sampai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Indosaku sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
  - Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam Syarat dan Ketentuan Indosaku.
  - Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh Indosaku.

Penolakan yang dilakukan oleh Indosaku ditindaklanjuti dengan penyampaian penolakan kepada Nasabah/Perwakilan Nasabah disertai dengan alasan penolakan.



# Indosaku

## C. Waktu Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan lisan akan diselesaikan dalam maksimal 5 (lima) hari kerja, namun dalam hal Perusahaan membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah secara lisan, Perusahaan dapat meminta kepada Nasabah dan/atau Perwakilan Nasabah untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
2. Pengaduan tertulis akan diselesaikan dalam maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.

## D. Penyelesaian Pengaduan

1. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, Tanggapan Pengaduan disampaikan secara tertulis.
2. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, Tanggapan Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis.
3. Terhadap Pengaduan disampaikan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (**APPK**), Tanggapan pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis.
4. Terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian, maka selain dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, Nasabah juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (**LAPS**).

## E. Waktu Operasi Layanan

Hari : Setiap hari termasuk Sabtu, Minggu dan Libur Nasional

Jam Operasional : 09:00 - 18:00

## F. Media Layanan Pengaduan

1. Telepon resmi Perusahaan (021-5010-2321).
2. Email resmi Perusahaan ([service@indosaku.id](mailto:service@indosaku.id)).
3. Layanan chat resmi Perusahaan (Live chat di Aplikasi Indosaku).
4. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)