



PANDUAN SINGKAT LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (“**POJK**”) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan 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 KrediFazz Digital Indonesia (“**Perusahaan**”) wajib menginformasikan mekanisme pengaduan pengguna.

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 pengguna.

A. Penerimaan Pengaduan

Seluruh pengaduan yang masuk termasuk permintaan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang disediakan Perusahaan 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. Setiap pengaduan harus dilengkapi dengan identitas Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna.
3. 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 pendukung yang berkaitan dengan pengaduan ke alamat email 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.

4. Atas setiap pengaduan yang diterima, KrediFazz akan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna melalui jalur pengaduan yang disediakan oleh KrediFazz.
5. 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.
6. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen pendukung pengaduan, Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna diberikan waktu 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapinya, yang dapat diperpanjang selama 10 (sepuluh) hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.
7. 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 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 10 (sepuluh) 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 dan/atau Perwakilan 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 Sektor Jasa Keuangan (**LAPS SJK**).