

PERJANJIAN PEMBIAYAAN

Nomor Perjanjian: 042025-AFI-751473978799919107

Dokumen ini adalah Perjanjian Pembiayaan ("Perjanjian") ("Pembiayaan") yang dibuat pada tanggal 04-04-2025, Perjanjian ini terdiri atas informasi yang diberikan oleh konsumen, Syarat dan Ketentuan, bukti pembayaran/tagihan/kuitansi/terkait, dan seluruh lampiran yang disebutkan.

PERINCIAN PEMBIAYAAN MULTIGUNA

A. DEBITUR

Nama RIAN RIVANLI ASARE, Nomor KTP/NIK 7171051710000001, Kontak Telepon/Hp 081344298097, dan Alamat sesuai yang tertera pada KTP Debitur, yang salinannya baik dalam bentuk cetak maupun dokumen elektronik merupakan bagian dari Perjanjian ini.

B. Debitur telah mengajukan permohonan Pembiayaan dengan jenis produk sesuai dengan Perincian Pesanan No: 1908190147179122690 di aplikasi Akulaku seharga Rp 0,00 dan/atau sebagaimana dirinci dalam bukti pembayaran/tagihan/kuitansi terkait ("Produk") yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Perjanjian ini.

C. KREDITUR, adalah:

PT Akulaku Finance Indonesia, suatu perusahaan pembiayaan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, yang beralamat di Sahid Sudirman Centre Lantai 11 Unit C, Jalan Jenderal Sudirman Kav. 86 Jakarta Pusat, melalui Credit Risk Head berdasarkan Surat Kuasa Khusus yang diberikan oleh Presiden Direktur PT Akulaku Finance Indonesia dan oleh karenanya dalam hal ini berhak dan berwenang untuk mewakili Kreditur untuk menyepakati serta menandatangani Perjanjian ini untuk dan atas serta demi kepentingan Kreditur.

D. PERINCIAN PEMBIAYAAN

Pokok Pembiayaan:	Rp 0,00
Uang Muka:	Rp 0,00
Objek Pembiayaan:	Sesuai lampiran
Suku Bunga per Bulan:	0,00%
Bunga dalam Rupiah per Bulan:	Sesuai dengan ketentuan E Perjanjian
Platform atau Penjual:	aplikasi Akulaku
Biaya Administrasi:	Rp 0,00
Biaya Asuransi:	0
Biaya lain-lain:	0

Kreditur akan mengenakan bunga terhadap Pokok Pembiayaan yang sudah termasuk dalam jumlah Pembayaran Angsuran Bulanan. Jumlah total bunga yang wajib dibayar oleh Debitur adalah senilai Pokok Pembiayaan dikalikan dengan Suku Bunga per Bulan dan dikalikan Tenor Angsuran, yaitu sejumlah Rp 0,00 ("Jumlah Total Bunga").

E. PEMBAYARAN ANGSURAN BULANAN

Berikut adalah rincian Pembayaran Angsuran Bulanan untuk tenor angsuran 1:

Tanggal Pembayaran Angsuran:	Jumlah Pembayaran Angsuran:	Bunga dalam Rupiah Per Bulan:	Jumlah Pokok Pembiayaan:	Biaya Layanan:
25-04-2025	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00	Rp 0,00

Debitur wajib melakukan Pembayaran Angsuran Bulanan secara teratur dan tepat waktu dimana angsuran wajib dibayarkan Debitur setiap bulannya mulai dari Tanggal Cetak Tagihan Pertama sampai dengan Tanggal Cetak Tagihan Terakhir, atau hingga seluruh jumlah hutang Debitur berdasarkan Perjanjian ini telah dibayar kepada Kreditur dengan nilai dan jadwal Pembayaran Angsuran Bulanan sebagaimana diatur dalam tabel Pembayaran Angsuran Bulanan di atas. Debitur wajib melakukan pembayaran angsuran dengan memilih metode pembayaran yang disediakan dalam aplikasi elektronik untuk melaksanakan Perjanjian ini, dengan pilihan yang berupa pembayaran via Bank Transfer, Virtual Account, Indomaret, Alfamart dan saluran lain yang telah bekerjasama dengan Kreditur.

F. DENDA KETERLAMBATAN PEMBAYARAN ANGSURAN

Denda Keterlambatan Pembayaran Angsuran yang akan dikenakan kepada Debitur untuk setiap keterlambatan Pembayaran Angsuran Bulanan yang terhutang dan jatuh tempo adalah sebesar 6% dari Jumlah Pembayaran Angsuran Per Bulan yang belum dibayar, Bunga yang belum dibayar, dan Biaya Administrasi (Angsuran Bulanan) yang dihitung untuk 1 (satu) bulan keterlambatan. Apabila Debitur masih belum melakukan pembayaran Angsuran Bulanan secara sepenuhnya pada bulan berikutnya maka Debitur akan kembali dikenakan Denda Keterlambatan Pembayaran Angsuran sebesar 6% dari Angsuran Bulanan pada bulan tersebut begitupun seterusnya. Dalam hal Debitur melakukan pembayaran atas sebagian Angsuran Bulanan maka Denda Keterlambatan Pembayaran Angsuran akan dikenakan pada sisa Angsuran Bulanan yang harus dilakukan oleh Debitur. Denda Keterlambatan Pembayaran Angsuran maksimal dikenakan sampai dengan 4 bulan keterlambatan

G. Apabila terjadi perselisihan antara Debitur dan Kreditur yang timbul dari atau sehubungan dengan Perjanjian ini ("Perselisihan"), maka pilihan mekanisme penyelesaian Perselisihan adalah sebagai berikut: 1) Musyawarah untuk mufakat dengan Kreditur; 2) Penyelesaian Perselisihan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (3) Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Persyaratan sehubungan dengan penyelesaian Perselisihan melalui unit pengaduan konsumen ini ditetapkan lebih lanjut dalam Poin K pada Lampiran Perjanjian ini mengenai Syarat dan Ketentuan Perjanjian.

H. Debitur telah membaca, memahami dan sepakat untuk mematuhi seluruh Perjanjian ini, termasuk seluruh prosedur, syarat dan ketentuan dan tidak terbatas pada Syarat dan Ketentuan Pembiayaan yang dilampirkan dalam aplikasi elektronik dan merupakan satu bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini. Segala persetujuan yang diberikan oleh Debitur melalui penggunaan aplikasi elektronik dan/atau persetujuan pada dokumen-dokumen elektronik lainnya (termasuk namun tidak terbatas yang terkait Data Pribadi Debitur) menjadi satu kesatuan yang tak terpisahkan dengan Perjanjian ini.

DEMIKIANLAH, Perjanjian ini disetujui secara elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang sah dan mempunyai kekuatan yang sama dengan perjanjian yang dibuat dan ditandatangani secara fisik. Dengan memberikan persetujuannya melalui aplikasi elektronik pada tanggal dan waktu yang tertuang dalam kolom dibawah ini, Debitur telah setuju bahwa Debitur tidak akan menyangkal, menyanggah dan tidak mengakui syarat dan ketentuan yang telah disetujui dan tertuang dalam Perjanjian ini.

KREDITUR

04-04-2025 11:09:20 PM

PT AKULAKU FINANCE INDONESIA

Ini adalah persetujuan elektronik yang dapat dicetak secara otomatis dan sah. Tidak ada tanda tangan fisik yang diperlukan

Kardiansyah Nur

Nama : Hardiansyah Nur Sahaya

Kapasitas : Credit Risk Head selaku kuasa mewakili PT Akulaku Finance Indonesia

Jakarta Pusat

04-04-2025 11:09:20 PM

DEBITUR

RIAN RIVANLI ASARE

Ini adalah persetujuan elektronik yang dapat dicetak secara otomatis dan sah.. Tidak ada tanda tangan fisik yang diperlukan

RIAN RIVANLI ASARE

Nama : RIAN RIVANLI ASARE

LAMPIRAN: SYARAT DAN KETENTUAN PERJANJIAN PEMBIAYAAN

Nomor Perjanjian: 042025-AFI-751473978799919107

A. Syarat dan Ketentuan Umum

1. Syarat dan Ketentuan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian dan memiliki rujukan terhadap Pembiayaan, Penggunaan Pembiayaan dan Pembelian Produk, Kreditur, Debitur, Pokok Pembiayaan, Uang Muka, Suku Bunga per Bulan, Tenor Angsuran, Jangka Waktu Pembiayaan, Jumlah Pembayaran Angsuran Bulanan, Tanggal Jatuh Tempo, Denda Keterlambatan Pembayaran Angsuran, biaya-biaya lain dan hal-hal lainnya yang ditetapkan dan diistilahkan dalam huruf besar, dengan arti yang sesuai dengan Perincian Pembiayaan Multiguna, dan mengatur seluruh hal yang berhubungan dengan Pembiayaan.
2. Debitur menyetujui bahwa: (a) Hubungan hukum antara Kreditur dan Debitur adalah sehubungan hanya dengan Pembiayaan; (b) Hubungan hukum yang diciptakan berdasarkan Penggunaan Pembiayaan berupa Pembelian Produk adalah hanya antara Debitur dengan Penjual; dan (c) Debitur tidak diperbolehkan untuk menerima uang sebagai pengganti Penggunaan Pembiayaan berupa Pembelian Produk.
3. Data Pribadi berarti informasi identitas Debitur (yang bersifat umum atau rahasia), dokumen, pekerjaan, posisi keuangan, sidik jari (jika diperlukan), foto, data profil media sosial, serta kontak darurat (emergency contact) yang telah diberikan oleh Debitur kepada Kreditur secara sukarela atau telah diperoleh secara sah oleh Kreditur dengan ketentuan Kreditur akan memberikan pemberitahuan kepada Debitur mengenai sumber yang secara sah menyediakan Data Pribadi Debitur tersebut kepada Kreditur. Berdasarkan persetujuan sebelumnya dari Debitur, Kreditur dan pihak yang ditunjuk oleh Kreditur dapat: (a) Mengumpulkan, menyimpan, menganalisis dan menggunakan Data Pribadi yang diperoleh secara sah oleh Kreditur; (b) Memeriksa dan memverifikasi Data Pribadi, catatan-catatan biro kredit, referensi-referensi terkait dengan Debitur, satu dan lain hal berupa serangkaian tindakan yang bertujuan untuk mengetahui perihal kelayakan pemberian pembiayaan kepada Debitur; (c) Memperoleh, membagikan dan/atau mengungkapkan Data Pribadi kepada pihak-pihak berikut: setiap perusahaan afiliasi dari Kreditur, setiap biro informasi kredit yang tersedia, setiap basis data identitas yang tersedia sah secara hukum milik pihak ketiga, setiap lembaga keuangan, setiap otoritas pemerintahan atau pihak ketiga lainnya yang sah secara hukum terikat pada Kreditur terbatas untuk kepentingan penyediaan fasilitas Pembiayaan kepada Debitur berdasarkan Perjanjian ini; (d) memperbaiki kesalahan penulisan/pengetikan Data Pribadi Debitur pada Aplikasi dan/atau Perjanjian, apabila ada; (e) Memverifikasi dan menganalisis Data Pribadi terhadap data dan informasi yang tersedia sah secara hukum sehubungan dengan: (i) jasa telekomunikasi dan telepon genggam yang digunakan oleh Debitur; (ii) informasi perihal keterangan pajak Debitur, dan (iii) data jaminan sosial Debitur; dan (iv) penggunaan Data Pribadi untuk tujuan lainnya sebagaimana dipandang perlu dan patut oleh Kreditur sehubungan dengan Pembiayaan dan jasa keuangan lainnya yang diperbolehkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Aplikasi Pembiayaan

1. Debitur telah secara sukarela mengajukan Pembiayaan dan menyediakan Data Pribadi yang benar dan akurat melalui suatu formulir aplikasi elektronik yang difasilitasi oleh Kreditur ("Aplikasi"), yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.
2. Debitur wajib untuk memberitahu Kreditur setiap terjadi perubahan data Debitur yang telah diberikan dalam Aplikasi.

C. Penggunaan Pembiayaan untuk Pembelian Produk

1. Pembiayaan hanya diberikan kepada Debitur untuk digunakan dalam hal pembelian produk ("Pembelian Produk") melalui merchant online, merchant offline, maupun mitra e-commerce yang telah bekerjasama dengan Kreditur dengan rincian pembelian sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ("Penggunaan Pembiayaan") dimana kwitansi pembelian ataupun bukti pembelian atas Produk tersebut dapat diunduh dan diakses secara langsung oleh Debitur di merchant online, merchant offline, maupun mitra e-commerce tersebut.
2. Debitur akan menandatangani, memberikan, serta menyerahkan kepada Kreditur sebagaimana diinstruksikan oleh Kreditur, setiap dokumen yang disyaratkan oleh Kreditur untuk memverifikasi bahwa Pokok Pembiayaan digunakan sesuai dengan penggunaan tertentu, termasuk bukti pembayaran/tagihan/kuitansi yang dapat diterbitkan melalui aplikasi elektronik.

3. Debitur memberikan kuasa kepada Kreditur untuk: (a) Mencairkan Pokok Pembiayaan kepada Penjual Produk yang terkait atau sebagaimana dicantumkan dalam Aplikasi; (b) Melakukan pemeriksaan setiap saat selama dan sesudah Jangka Waktu Pembiayaan untuk membuktikan bahwa Pembiayaan benar digunakan sesuai dengan Penggunaan Pembiayaan, dan (c) Memperbaiki kesalahan penulisan/pengetikan dalam bukti pembayaran/tagihan/kuitansi terkait Perjanjian, apabila ada.

D. Pengakuan Hutang

1. Debitur dalam Perjanjian ini dan benar secara sah berhutang kepada Kreditur untuk Pokok Pembiayaan, Jumlah Total Bunga, total Uang Muka, Denda dan biaya-biaya lainnya sebagaimana tercantum dalam Perincian Pembiayaan.
2. Pembiayaan dianggap telah diberikan kepada Debitur pada saat Kreditur dan Debitur menandatangani Perjanjian ini.

E. Hak dan Kewajiban Para Pihak

Tanpa mengesampingkan hak dan kewajiban Para Pihak yang telah diatur dalam Perjanjian termasuk Syarat dan Ketentuan Pembiayaan, hak dan kewajiban Para Pihak adalah sebagai berikut:

1. Debitur wajib dan bertanggung jawab atas biaya-biaya yang timbul terkait dengan proses pembayaran Angsuran kepada Kreditur termasuk namun tidak terbatas pada biaya administrasi bank atau biaya lainnya.
2. Debitur berhak untuk mengetahui jumlah hutangnya yang tersisa, mendapatkan tanda pelunasan pada akhir Pembiayaan, dan hak-hak lainnya telah diatur dan dijamin pemberlakuannya berdasarkan peraturan hukum yang berlaku.
3. Kreditur berhak untuk menerima pembayaran dari Debitur, melakukan dan/atau mengupayakan penagihan kepada Debitur, meminta data dan/atau dokumen dari Debitur yang diperlukan guna pemutakhiran data dan informasi.
4. Debitur berkewajiban untuk melakukan pembayaran sebagaimana diperjanjikan secara tepat waktu dan dengan itikad baik, menunjukkan keberadaan barang yang dibiayai apabila diminta, menjamin penggunaan barang yang dibiayai sebagaimana mestinya, memberi ijin kepada Kreditur setiap saat selama masa berlakunya Perjanjian untuk memasuki tanah perkarangan dan bangunan tempat dimana barang yang dibiayai berada, guna pemeriksaan dan pengujian keberlangsungan pembayaran hutang, wajib memberitahukan secara tertulis apabila pindah alamat, serta mematuhi Perjanjian Pembiayaan yang telah disepakati bersama.
5. Kreditur berkewajiban untuk menghormati hak-hak Debitur sesuai peraturan hukum yang berlaku, memberitahukan jumlah sisa hutang Debitur apabila diminta, memberikan bukti kuitansi pelunasan, serta mematuhi Perjanjian Pembiayaan yang telah disepakati bersama.

F. Pengiriman dan Penyerahan Produk

1. Pengiriman dan penyerahan Produk merupakan tanggung jawab Penjual sepenuhnya. Debitur setuju untuk membebaskan Kreditur dari setiap kegagalan dan/atau kelalaian sehubungan dengan pengiriman dan penyerahan Produk.
2. Dalam hal Debitur telah menerima Produk dan menandatangani Kuitansi, Debitur menyatakan bahwa Debitur telah memeriksa dan puas terhadap Produk yang diterima.
3. Debitur setuju untuk tetap membayar angsuran hingga lunas kepada Kreditur atas Produk yang telah diterima sebagaimana dimaksud walaupun Produk rusak, hilang, cacat, atau terjadi kegagalan pada pihak Penjual.

G. Bunga, Angsuran, dan Biaya-Biaya Lainnya

1. Kreditur akan membebankan bunga dan biaya lainnya terhadap Pokok Pembiayaan kepada Debitur sebagaimana yang tercantum dalam perincian Pembiayaan.
2. Setiap uang muka dan biaya administrasi wajib dibayar sebelum Debitur menerima Produk dari Penjual.
3. Debitur wajib membayar Pembayaran Angsuran Per Bulan melalui: (a) Saluran pembayaran resmi Kreditur, atau (b) Pihak yang mewakili Kreditur secara sah dan wajib menyimpan bukti pembayaran tersebut.
4. Setiap Pembayaran Angsuran Bulanan dapat terdiri dari Pokok Pembiayaan, Jumlah Total Bunga, dan Denda. Debitur juga dapat dikenakan biaya terkait proses pembayaran Angsuran yang dikenakan oleh bank atau penyedia channel pembayaran yang dipilih oleh Debitur.

H. Pelunasan Lebih Awal

Debitur memiliki hak untuk mengakhiri Perjanjian setiap waktu atas persetujuan Kreditur dan tetap membayar (i) Jumlah Pembayaran Angsuran Bulanan berikutnya dan (ii) seluruh Pokok Pembiayaan yang belum dibayar. Pelunasan lebih awal tanpa persetujuan Kreditur terlebih dahulu menjadi tanggung jawab Debitur secara pribadi.

I. Pernyataan dan Persetujuan di Masa Mendatang

1. Debitur setuju untuk menggunakan fasilitas Pembiayaan sebagaimana yang dipersyaratkan.
2. Debitur setuju untuk memberikan segala informasi/keterangan/data-data sehubungan dengan keuangan Debitur dan apabila terjadi keadaan yang dapat mempengaruhi keuangan Debitur, baik diminta maupun tidak diminta oleh Kreditur.
3. Berdasarkan persetujuan sebelumnya dari Debitur, Kreditur atau perwakilannya dapat: (a) Menghubungi Debitur dan kontak(-kontak) alternatifnya melalui sarana komunikasi pribadi dalam setiap waktu selama dan setelah Jangka Waktu Pembiayaan sebagaimana yang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, (b) Membagikan dan menggunakan Data Pribadi Debitur untuk berbagai macam skema penawaran pembiayaan lainnya (“Penawaran Pembiayaan Tambahan”) atau skema promosi lainnya (“Promosi”), yang dapat ditawarkan dan disediakan oleh Kreditur atau pihak ketiga lainnya yang bekerja sama dengan Kreditur; dan (c) Menggunakan rincian kontak Debitur sebagai sarana untuk memperoleh setiap kesepakatan dan persetujuan di masa mendatang dari Debitur untuk Penawaran Pembiayaan Tambahan dan Promosi tersebut, yang dapat ditawarkan dan diberikan oleh Kreditur atau pihak lain yang bekerjasama dengan Kreditur.
4. Debitur menyetujui bahwa seluruh bentuk pembicaraan, kesepakatan, dan/atau persetujuan melalui telekomunikasi yang dilakukan secara elektronik maupun melalui rincian kontak terdaftar milik Debitur akan direkam dan disimpan oleh Kreditur menurut kewenangannya.

J. Wanprestasi / Cidera Janji

1. Debitur dianggap telah melakukan cidera janji apabila: (a) Debitur telah lalai atau gagal untuk memenuhi salah satu atau lebih kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam Perjanjian ini, termasuk Syarat dan Ketentuan; (b) Debitur dengan sengaja berpindah tempat dan/atau melakukan perubahan alamat dan tidak memberitahukan secara tertulis kepada Kreditur dengan tujuan untuk menghindari pembayaran Angsuran kepada Kreditur; (c) Debitur sengaja mengalihkan/menghilangkan/memindah tangankan barang yang dibiayai kepada pihak lain tanpa mendapat persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Kreditur; (d) Debitur telah lalai atau gagal melakukan Pembayaran Angsuran Bulanan pada saat pembayaran angsuran terkait jatuh tempo; (e) Debitur memberikan suatu pernyataan/keterangan/dokumen palsu dan/atau diragukan keabsahannya; dan/atau (f) Debitur melakukan perbuatan lain yang dapat menimbulkan kerugian bagi Kreditur.
2. Apabila terjadi cidera janji seperti yang dimaksud di atas, maka Kreditur berhak untuk menerbitkan peringatan (dalam bentuk yang ditentukan oleh Kreditur) dengan ketentuan: i. keterlambatan pembayaran angsuran sampai dengan 3 (tiga) hari kalender, akan diberikan peringatan pertama; ii. Setelah peringatan pertama, maka keterlambatan pembayaran angsuran lebih dari 7 (tujuh) hari kalender akan diberikan peringatan kedua. iii. Setelah peringatan kedua, maka keterlambatan pembayaran angsuran lebih dari 30 (tiga puluh) hari kalender akan diberikan peringatan ketiga.
3. Dalam hal surat peringatan Ketiga berkaitan dengan cidera janji sebagaimana dimaksud di atas telah jatuh tempo, Kreditur berhak untuk mengakhiri Perjanjian ini dan Debitur wajib melakukan pelunasan atas seluruh kewajibannya secara seketika, termasuk Pokok Pembiayaan yang belum dibayar, Jumlah Total Bunga, dan denda keterlambatan pembayaran dan seluruh biaya-biaya lainnya yang terhutang.
4. Kreditur dan Debitur dengan ini mengesampingkan Pasal 1266 dan 1267 Kitab Undang-undang Hukum Perdata sehingga putusan pengadilan tidak disyaratkan sebelum Perjanjian ini dapat diakhiri.

K. Penyelesaian Perselisihan

Apabila terjadi Perselisihan antara Debitur dan Kreditur, maka terdapat pilihan mekanisme penyelesaian Perselisihan melalui sebagai berikut:

1. Penyelesaian Perselisihan melalui unit pengaduan konsumen atau unit lain yang sejenis dimana telah disediakan oleh Kreditur;
2. Penyelesaian Perselisihan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku Para Pihak sepakat bahwa ketentuan atau putusan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
3. Penyelesaian Perselisihan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Meskipun demikian, Debitur dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa Kreditur berhak untuk mengajukan gugatan terhadap Debitur di setiap

Pengadilan Negeri lainnya yang memiliki yurisdiksi atau kewenangan atas Debitur dan aset Debitur.

Terkait penyelesaian Perselisihan melalui unit pengaduan konsumen sebagaimana dimaksud pada poin K.1 di atas, Debitur dapat melakukan pelaporan atau penyampaian keluhan melalui media-media yang disediakan oleh Kreditur, seperti melalui call center, live chat, walk in, media sosial, atau melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Berikut adalah prosedur singkat layanan pengaduan atas masing-masing media yang disediakan oleh Kreditur:

1. APPK

- a. Debitur melakukan pelaporan melalui APPK pada laman browser dengan melengkapi data-data: a) nama Debitur; b) NIK; c) nomor telepon yang dapat dihubungi; d) alamat tempat tinggal; dan e) penjelasan pengaduan.
- b. Tim customer service Kreditur akan melakukan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada Debitur melalui telepon atau dengan push notification melalui sistem Kreditur yang akan tampil pada Aplikasi pada perangkat Debitur, yang paling sedikit terdiri atas nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, dan nomor telepon fungsi atau unit layanan pengaduan yang dapat dihubungi oleh Debitur.
- c. Tim customer service Kreditur akan melakukan analisa awal/investigasi dan penyelesaian atas pengaduan Debitur dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja.
- d. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen, Kreditur akan memberikan kesempatan kepada Debitur guna melengkapi kekurangan dokumen tersebut dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang untuk 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, dalam hal terdapat kondisi tertentu berupa: a) dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Debitur; dan/atau b) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Debitur, antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar Debitur dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Debitur.
- e. Keluhan Debitur akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan pengaduan tersebut diterima secara lengkap. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang untuk jangka waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, yang mana akan diberitahukan kepada Debitur secara tertulis sebelum jangka waktu awal tersebut berakhir, dalam hal terdapat kondisi tertentu berupa: a) kantor Kreditur yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Kreditur tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Kreditur tersebut; b) pengaduan yang disampaikan oleh Debitur memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Kreditur; dan/atau c) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Kreditur.
- f. Apabila pengaduan yang telah diselesaikan, Kreditur akan melakukan penutupan laporan keluhan pada APPK dengan mengunggah surat penyelesaian keluhan.

2. Live Chat

- A. Debitur dapat menyampaikan keluhan pada melalui fitur Live Chat pada Aplikasi Debitur.
- B. Debitur dapat langsung berkomunikasi dengan Tim Customer Service secara langsung melalui chat pada aplikasi untuk melaporkan keluhan, sesuai dengan ketersediaan personil.
- C. Pelaporan keluhan oleh Debitur dapat ditangani oleh Tim CS dalam waktu 24 jam selama 7 (tujuh) hari.
- D. Tim Customer Service Live Chat akan merespon setiap keluhan yang disampaikan ke akun Debitur maksimal 1 (satu) hari kerja, dengan melakukan verifikasi informasi Debitur. Dari hasil verifikasi, maka: Jika data Debitur dapat diverifikasi, maka laporan keluhan tersebut didaftarkan dan ditindaklanjuti ke tahap pelaporan berikutnya. Apabila data Debitur tidak dapat diverifikasi, maka Tim CS Live Chat akan menghubungi Debitur untuk meminta kekurangan data dan apabila data yang diberikan tidak dapat diverifikasi Kembali, maka laporan keluhan tidak dapat didaftarkan dan dilakukan penutupan laporan keluhan dengan menyampaikan melalui DM (Direct Message) dan akan dibuatkan Surat Penolakan Pelaporan berikut dengan alasan penolakan pelaporan yang dikirim melalui email kepada Debitur.
- E. Pengaduan Debitur yang disampaikan melalui Live Chat akan ditindaklanjuti dan diselesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan keluhan diterima secara lengkap.
- F. Tim CS Follow Up akan menghubungi Debitur melalui telepon dan email untuk menjelaskan atau memberikan jawaban atas keluhan yang dilaporkan.
- G. Apabila pengaduan telah diselesaikan, Kreditur akan meneruskan informasi penyelesaian pengaduan tersebut kepada Debitur melalui email.

Media

- A. Debitur dapat menyampaikan keluhan melalui Media konvensional dan media online.
- B. Setiap keluhan yang muncul dan bersumber dari Media akan ditangani terlebih dahulu oleh Tim Public Relation

(PR).

C. Tim PR akan menginformasikan kepada Tim Customer Service melalui email terkait pelaporan keluhan Debitur untuk ditangani lebih lanjut dan penyelesaian keluhan.

D. Tim Leader CS melakukan analisa dan verifikasi data Debitur terkait kebenaran pelaporan keluhan dan memang ditujukan kepada Kreditur dan sudah terdapat data Debitur dalam laporan tersebut.

E. Dari hasil verifikasi, maka: Jika data Debitur dapat diverifikasi, maka laporan keluhan tersebut didaftarkan dan ditindaklanjuti ke tahap pelaporan berikutnya. Apabila data Debitur tidak dapat diverifikasi, maka Jika tidak terdapat data Debitur, maka informasikan kepada Tim PR untuk membuat tanggapan dengan menginformasikan link google form <https://forms.gle/BaqgpzqdKTWRizTh9>, agar Debitur dapat memberikan informasi data diri untuk proses penyelesaian keluhan.

F. Tim Leader CS akan melakukan pengecekan secara berkala apakah terdapat Debitur telah mengisi google form tersebut. Jika Debitur mengisi google form, maka keluhan tersebut akan ditindaklanjuti dan apabila data yang diberikan tidak dapat diverifikasi Kembali, maka laporan keluhan tidak dapat didaftarkan dan dilakukan penutupan laporan keluhan.

G. Pengaduan Debitur yang disampaikan melalui Media akan ditindaklanjuti dan diselesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan keluhan diterima secara lengkap.

H. Tim CS Specialist menghubungi Debitur melalui telepon dan email untuk menjelaskan atau memberikan jawaban atas keluhan yang dilaporkan.

I. Apabila pengaduan telah diselesaikan, Kreditur akan meneruskan informasi penyelesaian pengaduan tersebut kepada Debitur melalui email dan juga menginformasikan kembali kepada Tim PR untuk memberikan tanggapan kembali pada laman Surat Pembaca.

3. Media Sosial

A. Debitur dapat menyampaikan keluhan pada akun media sosial resmi Kreditur.

B. Tim Customer Service Media Sosial akan merespon setiap keluhan yang disampaikan melalui akun media sosial Kreditur dalam jangka waktu maksimal 1 (satu) hari kerja dan akan melakukan verifikasi informasi yang diberikan oleh Debitur.

C. Dari hasil verifikasi, maka: Jika data Debitur dapat diverifikasi, maka laporan keluhan tersebut didaftarkan dan ditindaklanjuti ke tahap pelaporan berikutnya. Apabila data Debitur tidak dapat diverifikasi, maka Tim CS Media Sosial akan menghubungi Debitur untuk meminta kekurangan data dan apabila data yang diberikan tidak dapat diverifikasi Kembali, maka laporan keluhan tidak dapat didaftarkan dan dilakukan penutupan laporan keluhan dengan menyampaikan melalui DM (Direct Message) dan akan dibuatkan Surat Penolakan Pelaporan berikut dengan alasan penolakan pelaporan yang dikirim melalui email kepada Debitur.

D. Pengaduan Debitur yang disampaikan melalui Media Sosial akan ditindaklanjuti dan diselesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan keluhan diterima secara lengkap.

E. Tim CS Specialist akan menghubungi Debitur melalui telepon dan email untuk menjelaskan atau memberikan jawaban atas keluhan yang dilaporkan.

F. Apabila pengaduan telah diselesaikan, Kreditur akan meneruskan informasi penyelesaian pengaduan tersebut kepada Debitur melalui email.

4. Font Desk (Walk-in)

a. Debitur menyampaikan pengaduannya dengan mendatangi kantor Kreditur, pengaduan mana kemudian dituangkan dalam formulir penerimaan pengaduan yang ditandatangani oleh Debitur. Dalam hal ini, Debitur dipersyaratkan membawa 1) KTP asli atau apabila Debitur diwakilkan oleh pihak lain maka pihak yang mewakili membawa KTP asli, surat kuasa bertanda tangan dan bermeterai serta KTP asli Debitur; dan 2) informasi keluhan atau pengaduan.

b. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen, Kreditur akan memberikan perpanjangan jangka waktu untuk kesempatan kepada Debitur guna melengkapi kekurangan dokumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang untuk 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, dalam hal terdapat kondisi tertentu berupa: a) dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Debitur; dan/atau b) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Debitur, antara lain seperti adanya keterlibatan pihak lain di luar Debitur dalam pengumpulan dokumen yang diperlukan oleh Debitur.

c. Pengaduan Debitur yang disampaikan secara walk-in akan ditindaklanjuti dan diselesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan dengan keluhan diterima secara lengkap. Jangka waktu tersebut dapat

diperpanjang untuk jangka waktu maksimal 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya, yang mana akan diberitahukan kepada Debitur secara tertulis sebelum jangka waktu awal tersebut berakhir, dalam hal terdapat kondisi tertentu berupa: a) kantor Kreditur yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Kreditur tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Kreditur tersebut; b) pengaduan yang disampaikan oleh Debitur memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen Kreditur; atau c) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Kreditur.

d. Apabila pengaduan telah diselesaikan, Kreditur akan meneruskan informasi penyelesaian pengaduan tersebut kepada Debitur melalui telepon dan email.

5. Call Center

a. Debitur menyampaikan keluhannya dengan menghubungi call center Kreditur. Tim call center Kreditur kemudian berkomunikasi dengan Debitur dan melakukan penginputan data dan informasi pengaduan Debitur pada sistem Kreditur. Setelah menerima pengaduan, tim call center akan menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada Debitur yang paling sedikit terdiri atas nomor registrasi pengaduan dan tanggal penerimaan pengaduan, yang mana dapat diberikan melalui telepon, SMS, surat email, faksimili, website, dan/atau media elektronik lain yang dikelola secara resmi oleh Kreditur.

b. Tim call center mencoba untuk memberikan solusi terkait pengaduan Debitur. Apabila pengaduan dapat diselesaikan, maka tim call center akan menutup pengaduan Debitur.

c. Tindak lanjut penanganan pengaduan Debitur yang tidak dapat diselesaikan oleh tim call center akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak keluhan diterima oleh tim call center. Apabila dibutuhkan dokumen pendukung lebih lanjut, tim call center meminta Debitur untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang dimaksud.

d. Apabila pengaduan telah diselesaikan, Kreditur akan meneruskan informasi penyelesaian pengaduan tersebut kepada Debitur melalui telepon dan email.

L. Lain-Lain

1. Debitur memahami dan setuju bahwa Pembiayaan sebagaimana disebutkan dalam Perincian Pembiayaan dapat diterima oleh Debitur dari lebih dari 1 (satu) kreditur, dan/atau dapat beralih dari satu Kreditur kepada kreditur lainnya. Dengan demikian, Debitur dengan ini setuju bahwa:

- a) Kreditur berhak dan berwenang untuk mengalihkan baik seluruh maupun sebagian hak dan kewajibannya yang timbul berdasarkan Perjanjian ini kepada pihak ketiga mana pun; dan
- b) dalam hal sebagaimana disebutkan pada butir a) di atas, Debitur menerima bahwa Perjanjian yang diperbarui kemudian tersebut dapat ditandatangani pada tanggal kapanpun setelah Pembiayaan diterima oleh Debitur.

Untuk menghindari keraguan, dalam hal apapun, pengalihan kewajiban Pembiayaan dari Kreditur kepada kreditur lainnya tidak mempengaruhi Pokok Pembiayaan yang diterima dan jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh Debitur, maupun hak-hak Debitur lainnya berdasarkan Perjanjian ini.

Debitur akan menerima notifikasi sehubungan dengan adanya pengalihan kewajiban Pembiayaan dari Kreditur kepada kreditur lainnya melalui email yang didaftarkan Debitur melalui Aplikasi atau melalui saluran lain yang ditentukan oleh Kreditur dan disepakati oleh Debitur.

2. Kreditur dapat, dalam hal tersebut, melanjutkan pelaksanaan administrasi hak dan kewajiban tersebut. Debitur dengan ini setuju bahwa, dalam hal tersebut, Kreditur dapat menggunakan informasi mengenai hak dan kewajiban yang dialihkan tersebut untuk pemenuhan kewajiban-kewajiban lainnya, dari Kreditur, yang timbul dari Perjanjian ini.

3. PERJANJIAN DAN SELURUH DOKUMEN YANG MENJADI BAGIAN DARI PERJANJIAN INI TELAH DISESUAIKAN DENGAN KETENTUAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN TERMASUK KETENTUAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN. DALAM HAL TERDAPAT PERUBAHAN ATAS KETENTUAN DALAM PERJANJIAN INI, MAKA KREDITUR AKAN MELAKUKAN PEMBERITAHUAN KEPADA DEBITUR SEBELUM TERJADINYA PERUBAHAN TERSEBUT DAN DALAM HAL DEBITUR TIDAK MENYETUJUI PERUBAHAN TERSEBUT, DEBITUR BERHAK UNTUK MENGAKHIRI PERJANJIAN INI.

LAMPIRAN II: RINGKASAN PERJANJIAN PEMBIAYAAN

1	Tujuan Pembiayaan	Konsumtif
2	Objek Pembiayaan	Pembelian produk dengan rincian Pesanan No. 1908190147179122690
3	Uang Muka	Rp 0,00
4	Pokok Pembiayaan	Rp 0,00
5	Tingkat Suku Bunga Pembiayaan per bulan	0,00%
6	Jumlah Bunga Pembiayaan per bulan	Sesuai dengan ketentuan E Perjanjian
7	Tenor Angsuran	1 Bulan/Hari/Tahun
8	Biaya Administrasi	Rp 0,00
9	Tanggal Jatuh Tempo	25
10	Persentase Denda Keterlambatan	6% dari Jumlah Pembayaran Angsuran Per Bulan yang belum dibayar, Bunga yang belum dibayar, dan Biaya Administrasi yang belum dibayar per bulan
11	Biaya Asuransi	0
12	Biaya lain-lain	0

LAMPIRAN III: ILUSTRASI DAN CONTOH PERHITUNGAN

1. ILUSTRASI DAN CONTOH PERHITUNGAN PEMBIAYAAN DENGAN CICILAN

Tenor Angsuran	3 Bulan
Jumlah Pembayaran Angsuran Per Bulan	Rp467.800
Pokok Pembiayaan + Bunga	Rp1.403.400
Tenor Angsuran	3 Bulan
Harga Barang	Rp1.539.000
Biaya Pengirjman	Rp9.000
Biaya Administrasi	Rp0
Biaya Asuransi	Rp0
Biaya lain-lain	Rp0
Diskon produk	Rp54.000
Uang Muka	Rp224.100
Pokok Pembiayaan	Rp1.269.900
Jumlah Pembayaran Angsuran Per Bulan	Rp467.800
Total Tingkat Suku Bunga Pembiayaan	10,51%
Total Jumlah Bunga Pembiayaan	Rp133.500

2. ILUSTRASI DAN CONTOH PERHITUNGAN DENDA

Total Nominal Angsuran:Rp3.300.000;Tenor 3 kali;Angsuran Per Bulan Rp1.100.000,Jatuh Tempo Pertama di Bulan 1 tanggal 25										
Angsuran Pokok+Bunga+Biaya Administrasi	Bulan 1 Tanggal 26,Denda	Bulan 2 Tanggal 1	Bulan 2 Tanggal 26,Denda	Bulan 3 Tanggal 26,Denda	Bulan 3 Tanggal 30	Bulan 4 Tanggal 26,Denda	Bulan 5 Tanggal 26,Denda	Bulan 6 Tanggal 26,Denda	Total Denda yang Harus Dibayar	Catatan
Angsuran Bulanan 1	Debitur belum membayar maka dikenakan denda sebesar Rp66.000	Debitur membayar sebesar Rp 300.000	Rp48000	Rp48000	Debitur membayar sebesar Rp.800.000	0	0	0	Rp 162.000	Total denda yang harus dibayar untuk Angsuran Bulanan 1 pada tanggal 26 bulan 4
Angsuran Bulanan 2	0	0	Debitur belum membayar maka dikenakan denda sebesar Rp66.000	Rp66.000	Debitur membayar sebesar Rp200.000	Rp54000	Rp54000	0	Rp 240.000	Total denda yang harus dibayar untuk Angsuran Bulanan 2 pada tanggal 26 bulan 5
Angsuran Bulanan 3	0	0	0	Debitur belum membayar maka dikenakan denda sebesar Rp66.000	Debitur belum melakukan pembayaran	Rp66.000	Rp66.000	Rp66.000	Rp 264.000	Total denda yang harus dibayar untuk Angsuran Bulanan 3 pada tanggal 26 bulan 6
Total nominal denda per bulan dari Angsuran Bulanan yang harus dibayar	Rp 66.000		Rp 180.000	Rp 360.000		Rp 480.000	Rp 600.000	Rp 666.000	Rp 666.000	