

## PANDUAN SINGKAT PENANGANAN PENGADUAN KONSUMEN

Tujuan usaha kami, PT Home Credit Indonesia ("Perusahaan"), adalah memberikan layanan pembiayaan kepada konsumen dengan mudah, sederhana, cepat, efektif dan efisien. Kami menerima segala masukan dari Anda agar kami dapat terus meningkatkan layanan kami.

### Pengertian Pengaduan

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan ("OJK") yang berlaku, Pengaduan terdiri dari Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.

Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen

- yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya ketentuan perjanjian pembiayaan yang ditandatangani oleh konsumen dan Perusahaan ("Perjanjian") dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh

- Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Perusahaan.

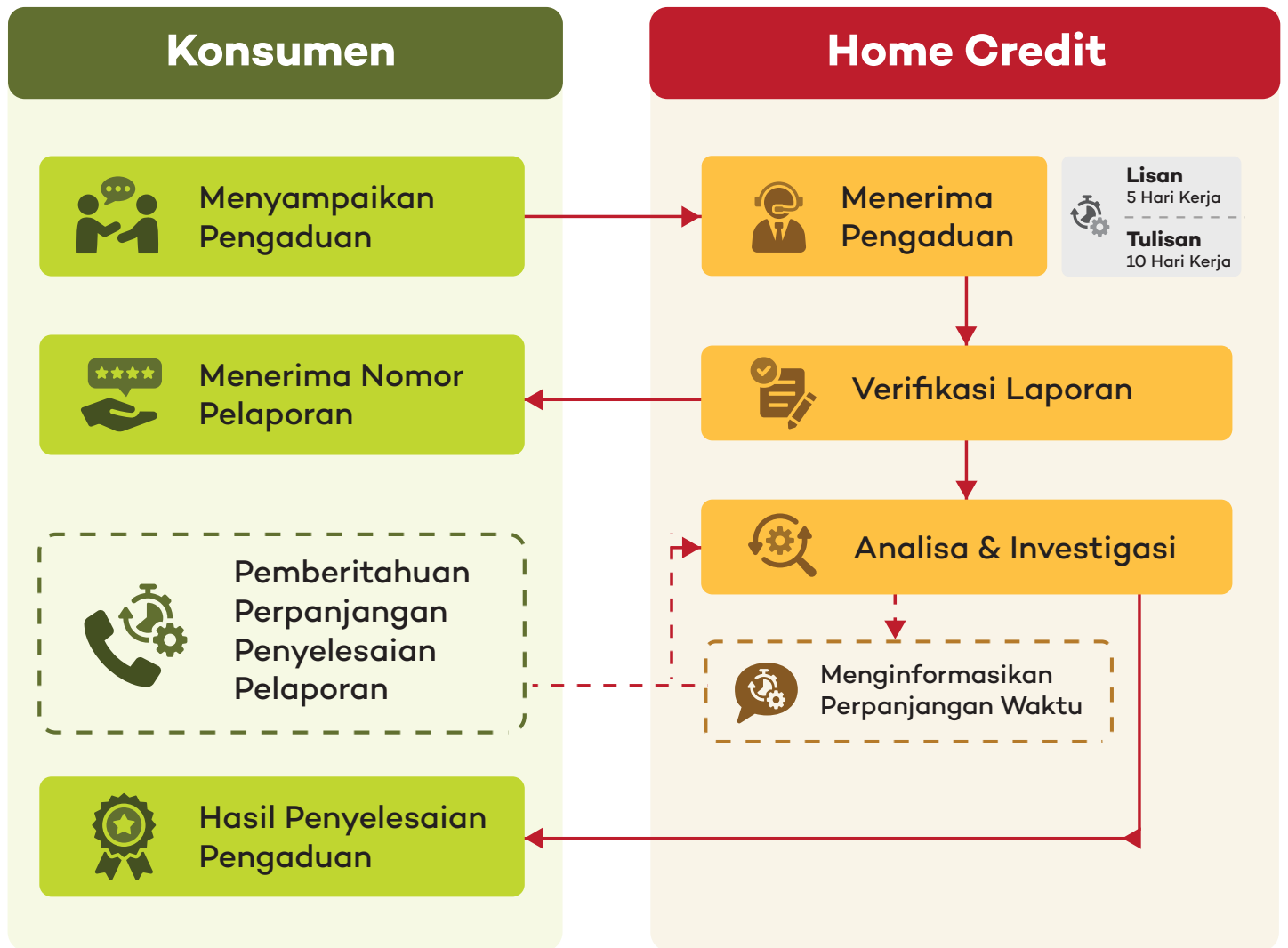
Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran dapat disampaikan Konsumen secara lisan dan tertulis kepada Perusahaan.

### Pihak yang dapat menyampaikan Pengaduan

1. Konsumen yang memanfaatkan layanan yang diberikan oleh Perusahaan.
2. Perwakilan konsumen yang bertindak untuk dan atas nama konsumen berdasarkan surat kuasa yang sah dari Konsumen.
3. Pihak yang tidak/belum memanfaatkan layanan yang diberikan oleh Perusahaan, termasuk tetapi tidak terbatas pada calon konsumen atau konsumen yang telah menyelesaikan Perjanjian dengan Perusahaan.

### Media dan Jam Operasional Layanan Pelanggan

| Media Layanan Pelanggan  |  | Jam Operasional   |
|--|--|---|
|  Call Center  | 021-29539600   | <b>Setiap Hari</b><br>Pukul 07:00 - 20:00 WIB<br>(kecuali hari libur nasional)              |
|  Email  | care@homecredit.co.id  | <b>24 Jam</b>   |
|  Surat-menyurat<br>(dapat dilakukan apabila keluhan yang sebelumnya telah disampaikan tidak terjawab atau tidak terselesaikan melalui media lain) | Alamat: PT Home Credit Indonesia, Plaza Oleos Lantai 8, Jl. TB Simatupang No. 53A, Jakarta Selatan, 12520.<br>UP: Unit Customer Care | <b>Senin - Jumat (Hari Kerja)</b><br>Pukul 09:00 - 18:00 WIB<br>kecuali hari libur nasional |



### Tahapan layanan pengaduan konsumen

1. Konsumen menyampaikan pengaduan melalui sarana yang tersedia pada Perusahaan, baik itu melalui lisan maupun tertulis.
2. Petugas Perusahaan akan menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen.
3. Petugas Perusahaan melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi serta kesesuaian data dan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan secara lisan atau menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan untuk Pengaduan secara tertulis.
4. Perusahaan akan melakukan Analisa dan investigasi terhadap pengaduan yang telah diterima.
5. Tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan paling lama 5 (lima) hari kerja untuk Pengaduan lisan dan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja untuk Pengaduan tertulis. Dalam hal terdapat kondisi tertentu, perusahaan dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Dokumen yang harus dipenuhi konsumen

Dokumen dan informasi yang harus dilengkapi untuk menyampaikan pengaduan/keluhan adalah sebagai berikut:

### 1. Konsumen

- Identitas Konsumen.
- Informasi jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- Kronologis permasalahan yang diadukan/dikeluhkan, dan seluruh bukti-bukti pengaduan.
- Nomor handphone dan/atau alamat email Konsumen yang aktif.
- Dokumen lain.

### 2. Perwakilan Konsumen

- Identitas Konsumen dan perwakilan konsumen .
- Surat Kuasa Pengaduan. (Insert Hiperlink form surat kuasa)
- Informasi jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- Kronologis permasalahan yang diadukan /dikeluhkan, dan seluruh bukti-bukti pengaduan.
- Nomor handphone dan/atau alamat email perwakilan Konsumen yang aktif.
- Dokumen lain.

### 3. Pihak Lainnya

- Identitas pelapor.
- Informasi jenis dan tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan (jika ada).
- Kronologis permasalahan yang diadukan /dikeluhkan, dan seluruh bukti-bukti pengaduan.
- Nomor handphone dan/atau alamat email pelapor yang aktif.
- Dokumen lain.

## Informasi Tambahan Penanganan Pengaduan

1. Kami berkomitmen untuk menyediakan layanan yang transparan dan memastikan bahwa setiap pelapor mendapatkan penanganan dan penyelesaian pengaduan tanpa dikenai biaya tambahan apapun oleh Perusahaan.
2. Penolakan atas Hasil Penanganan Pengaduan. Dalam hal tidak terdapat kesepakatan terhadap hasil penanganan Pengaduan yang dilakukan oleh Perusahaan, Konsumen dapat:
  - a. Menyampaikan Pengaduan kepada OJK melalui kanal resmi yaitu Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (“APPK”) untuk penanganan Pengaduan sesuai dengan kewenangan OJK;
  - b. Melakukan upaya penyelesaian sengketa berupa mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (“LAPS SJK”) <https://lapssjk.id/> yang telah memperoleh persetujuan OJK dan ditetapkan berdasarkan Peraturan OJK; atau
  - c. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berwenang sesuai dengan Perjanjian.