

PANDUAN SINGKAT PENGADUAN DEBITUR

Sehubungan dengan peningkatan pelayanan dan kemudahan kepada Debitur dan berdasarkan ketentuan yang diterbitkan 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. Maka dengan ini Perusahaan memberikan paduan singkat pengaduan Debitur yang akan memudahkan Debitur untuk dapat melakukan pengaduan.

Penerimaan Pengaduan

- Penerimaan pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis
Debitur dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa cara yang yaitu:
 - a. Pengaduan melalui Kantor Cabang
Pengaduan dapat disampaikan melalui kantor cabang akan dilayani setiap hari Senin - Jumat pukul 09.00- 15.00 WIB.
 - b. Telepon
Pengaduan dapat disampaikan melalui telepon dengan menghubungi kantor cabang terdekat.
 - c. Website (Form Pengaduan)
Pengaduan melalui website Perusahaan(www.itcfinance.com) dengan media form pengaduan dapat diakses 24 jam (7/24).
 - d. Aplikasi Portal Perlindungan Debitur (APPK)
Pengaduan juga dapat disampaikan keluhan melalui sistem Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Customer Service akan menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Debitur
- untuk memastikan kebenaran informasi yang diberikan oleh debitur, Customer Service akan melakukan verifikasi terkait data dan informasi yang diberikan oleh Debitur.
- Customer service dapat meminta debitur untuk memenuhi dokumen pendukung dan atau dokumen lain yang ada pada debitur dalam hal melengkapi dan mempercepat penyelesaian pengaduan.
- Pengaduan debitur akan diselesaikan dalam 5 hari kerja untuk pengaduan secara lisan, dan 10 hari kerja untuk pengaduan secara tertulis.
- Dalam hal terdapat kekurangan dokumen dari debitur, maka dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.
- Customer service akan memberitahukan kepada debitur terkait respon atau tanggapan dari perusahaan, dalam bentuk lisan dan atau tertulis, yang dapat diberikan melalui telepon, email, atau mealui pemberitahuan langsung Customer service. Dalam hal debitur tidak memberikan tanggapan terhadap

respon dari perusahaan, maka pengaduan dianggap telah selesai ditangani.

- Perusahaan dapat menolak untuk menangani pengaduan jika:
 - Debitur tidak dapat melengkapi persyaratan dokumen sampai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
 - Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh perusahaan sesuai dengan ketentuan POJK;
 - Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam Syarat dan Ketentuan perusahaan;
 - Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh Perusahaan.
 - Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan.
- Penolakan yang dilakukan oleh Perusahaan ditindaklanjuti dengan penyampaian penolakan kepada Debitur disertai dengan alasan penolakan.

Penanganan Pengaduan

- penyelesaian pengaduan Debitur secara lisan adalah 5 hari kerja, dalam hal penyelesaian pengaduan secara lisan membutuhkan dokumen pendukung, maka penyampaian pengaduan wajib dibuat secara tertulis
- Pengaduan tertulis akan diselesaikan dalam maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.

Penyelesaian Pengaduan

- Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, Tanggapan Pengaduan disampaikan secara tertulis. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, Tanggapan Pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis.
- Terhadap Pengaduan disampaikan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Debitur (APPK), Tanggapan pengaduan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis.
- Pengaduan yang tidak mendapatkan kesepakatan solusi penyelesaian, maka dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, atau dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK).

PT. Internusa Tribuana Citra MF

Komplek Mangga Dua Square Blok E No.19-20
Jl. Gunung Sahari Raya No. 1, Jakarta Utara 14410
T. (021) 6251 900 (Hunting)
www.itcfinance.com