



PANDUAN SINGKAT PENGADUAN KONSUMEN

A. Penanggung Jawab

Departemen yang bertanggung jawab dalam menerima Pengaduan adalah *Customer Service (CS)*, termasuk memberikan informasi mengenai produk ataupun layanan yang disediakan PT Kredivo Finance Indonesia atau Kredivo ("**Perusahaan**").

B. Layanan Pengaduan

1. Perusahaan wajib menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
2. Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
3. Perusahaan akan menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
4. Perusahaan melakukan pencatatan Layanan Pengaduan yang berisikan informasi paling sedikit Identitas Konsumen, Materi Pengaduan dan hasil penanganan Pengaduan.
5. Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
6. Perusahaan akan melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
7. Perusahaan menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
8. Perusahaan memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui *channel*/saluran yang dikelola resmi oleh Perusahaan.
9. Perusahaan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen melalui *channel*/saluran yang dikelola resmi oleh Perusahaan.
10. Dalam hal terdapat kekurangan dokumen, Konsumen diberikan 10 (sepuluh) hari kerja untuk melengkapinya, yang dapat diperpanjang 10 hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.



C. Waktu Penanganan Pengaduan

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

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 yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian, maka selain dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, Konsumen juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa(**LAPS**).

E. Waktu Penerimaan Pengaduan

24 (dua puluh empat) jam sehari melalui seluruh kanal layanan pengaduan yang disediakan Kredivo. Layanan penerimaan pengaduan tersedia 24 jam, sementara proses penanganan dan tindak lanjut akan dilakukan pada jam operasional.

F. Waktu Layanan Operasional

Penanganan dan penyampaian tanggapan atas penerimaan pengaduan konsumen dilakukan pada:

Hari : Setiap hari termasuk Sabtu, Minggu dan Libur Nasional
Jam Operasional : [08.00-22.00 WIB](#)



G. Media Layanan Pengaduan

1. Telepon resmi Perusahaan ([0804-1-573348](tel:0804-1-573348)).
2. *Email* resmi Perusahaan (support@kredivo.com).
3. Layanan *chat* resmi Perusahaan ([Live chat di AplikasiKredivo](#)).