

Panduan Singkat 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. 20/SEOJK.08/2025 tentang Publikasi Penanganan Pengaduan Dan Laporan Layanan Pengaduan, PT IFS Capital Indonesia Tbk ("Perusahaan") wajib menginformasikan mekanisme panduan singkat pengaduan konsumen.

Penerimaan Pengaduan



Debitur atau Calon Debitur menyampaikan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis melalui sarana Layanan Perusahaan.



Debitur atau Calon Debitur dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa jalur pengaduan yang telah disediakan, yaitu:

1. Melalui Kantor

Senin - Jumat

09.00 - 15.00 WIB



Dokumen WAJIB:

- Nama lengkap konsumen dan/atau perwakilan
- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Surat kuasa (jika diwakilkan)
- Salinan dokumen pembiayaan
- Permasalahan yang diadukan

2. Melalui Telepon

Senin - Jumat

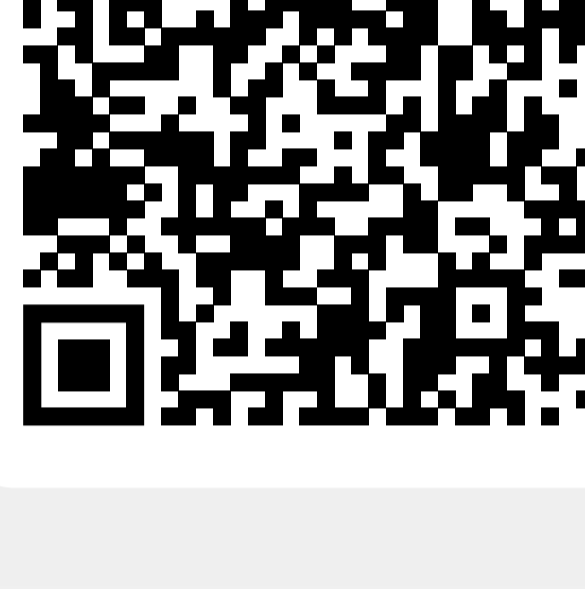
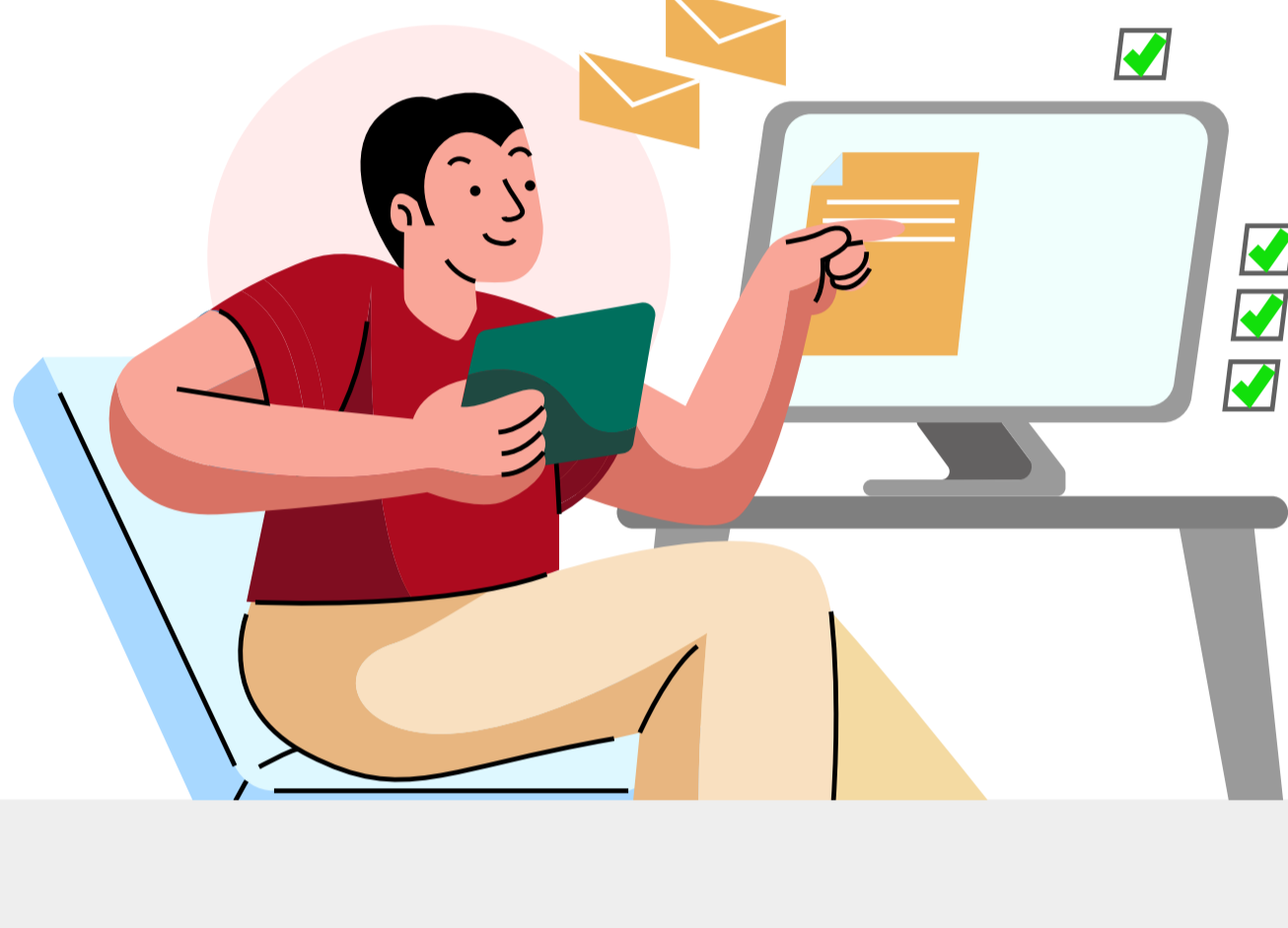
09.00 - 15.00 WIB



3. Melalui Email

Sertakan dokumen pendukung pengaduanmu ke alamat email:

ifsi-compliance@ifscapital.co.id



4. Melalui Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen (APPK)

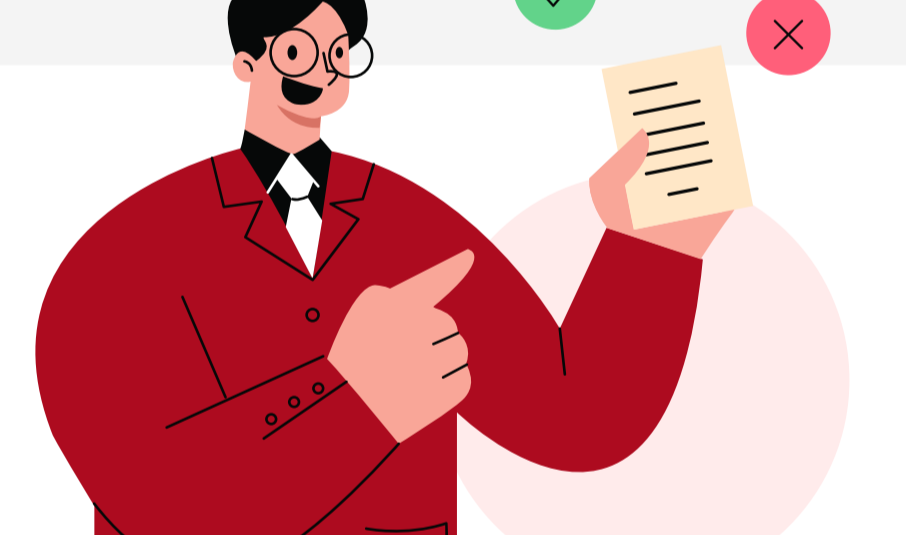
Penanganan Pengaduan



Pihak Perusahaan akan menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan secara lisan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan.



Pengaduan tertulis akan diselesaikan dalam maksimal 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 10 (sepuluh) hari kerja dalam hal terdapat kondisi tertentu.



Business Support / Business Development Head akan melakukan konfirmasi dan verifikasi.



Business Support / Business Development Head akan memberikan penjelasan kepada konsumen dan/atau perwakilannya.



Informasi terkait tindak lanjut penanganan pengaduan bisa didapatkan melalui sarana layanan yang dikelola secara resmi oleh Perusahaan.

Penyelesaian Pengaduan



Penanganan pengaduan diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.



Business Support / Business Development Head akan melakukan pemantauan terhadap proses penanganan pengaduan.



Hasil dari penanganan pengaduan akan diinformasikan secara lisan atau tertulis.