

PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Dimanakah / melalui apa saya dapat menyampaikan pengaduan?

Penyampaian Pengaduan dapat dilakukan dengan dua cara, yakni:

- A. Email : whistleblowing@prolinefinance.co.id
- B. *Walk in* : Plaza Asia Floor 8 Jl. Jenderal Sudirman Kav. 59, Jakarta Selatan 12190.

2. Bagaimana mekanisme pelayanan pengaduan?

- A. Menyiapkan dokumen berupa:
 - (1) Identitas (nama lengkap dan alamat, alamat tempat tinggal lain-jika ada, Nomor Telepon) Nasabah dan/atau Wakilnya
 - (2) Surat Kuasa Khusus, jika Nasabah mewakilkan proses Pengaduan kepada Wakilnya;
 - (3) Perjanjian Pembiayaan;
 - (4) Permasalahan yang diadukan.
- B. Proline Finance akan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan melalui sarana komunikasi sebagaimana telah ditentukan.
- C. Dalam hal Nasabah dan/atau Wakilnya memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, Proline Finance dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh Nasabah dan/atau Wakilnya.
- D. Jika Nasabah dan/atau Wakilnya belum memenuhi dokumen, Proline Finance akan menginformasikan dan meminta dokumen dimaksud kepada Nasabah dan/atau Wakilnya dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen.
- E. Proline Finance akan menyampaikan tindak lanjut dan proses penyelesaian pengaduan kepada Konsumen.

3. Apakah terdapat biaya dalam penggunaan layanan pengaduan

Proline Finance tidak membebankan biaya atas layanan pengaduan

4. Apakah pengaduan saya dapat ditolak?

Proline Finance dapat menolak pengaduan apabila:

- 1. Nasabah dan/atau Perwakilannya tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai jangka waktu yang ditetapkan;
- 2. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam Perjanjian; dan/atau
- 3. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Perusahaan.