



## Pusat Bantuan / FAQ

### FAQ — Topik Umum

1. Berapa limit dan tenor pengajuan saya?

Saat ini Anda dapat mengajukan pinjaman dengan jangka waktu 7 hari atau 14 hari dan jumlah 800.000 atau 1.500.000.

2. Bagaimana cara pelunasan? Apakah dapat melakukan pelunasan lebih awal?

Kami akan mengirim pesan ke e-mail dan/atau nomor ponsel Anda untuk mengingatkan Anda untuk membayar kembali pada hari sebelum tanggal pembayaran. Anda dapat melakukan pembayaran melalui Minimarket atau ATM, Internet Bank, Mobile Banking dari bank-bank ternama. Setelah transfer berhasil, Aplikasi Dana Darurat akan secara otomatis menghapus pinjaman Anda saat ini. Kami mengizinkan pelunasan lebih awal.

3. Apa yang dimaksud dengan perpanjangan? Bagaimana cara menghitung biaya perpanjangan?

Fitur perpanjangan dapat memperpanjang periode pinjaman Anda. Dengan membayar Bagi Hasil pinjaman dan biaya perpanjangan sebesar RP 100.000, kemudian memilih untuk periode perpanjangan selama 7 atau 14 hari, Anda dapat memperpanjang periode pinjaman Anda. Bagi Hasil selama periode perpanjangan dibebankan sesuai dengan Bagi Hasil normal. Untuk mengajukan perpanjangan, silakan menuju pada laman pembayaran. Jika ada masalah lebih lanjut, silakan hubungi layanan pelanggan.

4. Bagaimana cara membatalkan pinjaman?

Sebelum Anda mengajukan permohonan, Anda dapat membatalkan pinjaman dengan mengklik Batal pada halaman Pinjaman.

5. Mengapa pengajuan pinjaman saya tidak lolos verifikasi? Apakah dapat mengajukan pinjaman kembali?

Mohon maaf, permohonan pinjaman belum disetujui untuk sementara waktu karena kurangnya skor komprehensif. Sistem secara otomatis melakukan verifikasi melalui analisis maha data. Karena alasan pengendalian risiko, kami tidak dapat memberi tahu Anda skor kredit Anda secara rinci dan alasan spesifik penolakan pinjaman Anda. Jika tidak ada perubahan signifikan dalam data

pribadi Anda, tidak disarankan untuk mengajukan permohonan pinjaman kembali dalam jangka pendek. Jika ada kebutuhan untuk meminjam, silakan coba lagi dalam 7 hari.

6. Apa yang dimaksud dengan terlambat? Bagaimana cara menghitung biaya terlambat?

Jika anda tidak dapat mengembalikan pinjaman dengan tepat waktu, kami akan mengenakan denda dan biaya penalti. Tarif pinjaman terlambat sebesar:

- a. 1-7 hari: 1,2% / hari dari pokok pinjaman.
- b. 8 hari atau lebih: 2% / hari dari pokok pinjaman.

**Lainnya**

1. Apa akibatnya bila tidak melunasi tepat waktu?

Kami akan menggunakan langkah-langkah penagihan yang sesuai hukum. Kami juga akan mengenakan denda dan biaya penalti untuk keterlambatan. Total denda dan biaya penalti pinjaman terlambat sebesar: (i) 1-7 hari: 1,2% / hari dari jumlah pinjaman, (ii) 8 hari atau lebih: 2% / hari dari jumlah pinjaman. (untuk informasi detail silakan mengacu pada perjanjian pinjaman). Jika ada pelanggaran kontrak yang serius, Selanjutnya Anda tidak dapat mengajukan pinjaman kembali pada kami. Selain itu, kami akan mengunggah informasi gagal bayar kredit Anda ke dalam informasi kredit nasional untuk referensi lembaga dan platform keuangan lainnya.

2. Proses Pinjaman

- a. Proses Pinjaman: Online
- b. Batas Waktu Pinjaman: 7 atau 14 Hari
- c. Dokumen Diperlukan: Halaman informasi pribadi, halaman informasi pekerjaan, halaman informasi kontak, halaman informasi media social, halaman pertanyaan acak
- d. Orang Jaminan: Tidak perlu
- e. Jumlah Pinjaman: 800000, 1500000
- f. Lama Proses: Maksimal 48 jam
- g. Proses Penagihan: Online
- h. Proses Pembayaran: Online (melewati escrow account)

3. Berapa besar Bagi Hasil dan biaya layanan pinjaman?

Bagi Hasil dan biaya Layanan adalah total 1% / hari

4. Bagaimana prosedur penggunaan Dana Darurat?

Unduh aplikasi Dana Darurat, isi informasi pribadi Anda, verifikasi data melalui sistem, setelah lolos verifikasi dana akan Anda terima.

5. Bagaimana cara mendapatkan kode pelunasan?

Silakan menuju halaman depan "Pinjaman" - klik "Saya ingin mengembalikan" - pilih metode pembayaran untuk melihat kode pelunasan.

6. Data apa yang perlu dipersiapkan untuk aplikasi pinjaman? Bagaimana cara sistem melakukan verifikasi?

Anda hanya perlu mengisi informasi (halaman informasi pribadi, halaman informasi pekerjaan, halaman informasi kontak, halaman informasi media social, halaman pertanyaan acak) sesuai dengan permintaan sistem. Tidak ada informasi lain yang diperlukan.

Pastikan untuk mengisi informasi Anda yang sebenarnya. Sistem akan melakukan analisis maha data berdasarkan informasi Anda, menghitung skor kredit Anda dalam berbagai dimensi, dan menghitung hasil ulasan pinjaman Anda dalam beberapa skor

7. Mengapa saya tidak menerima verifikasi HP?

Masalah umum adalah diblokir oleh keamanan perangkat lunak, perlu restart ponsel untuk mencoba lagi, akses tidak sah ke Dana Darurat. Jika Anda masih mengalami masalah, silakan hubungi layanan pelanggan.

8. Bagaimana cara perpanjangan?

Apabila Anda telah mengajukan pinjaman, Anda dapat mengklik Ajukan perpanjangan pinjaman pada halaman Pinjaman - Pilih waktu perpanjangan, 7 hari / 14 hari klik saya mau perpanjang. Anda dapat memilih metode pembayaran untuk membayar biaya perpanjangan perpanjangan. Setiap Penerima Pinjaman hanya memiliki satu kali kesempatan perpanjangan.

9. Mengapa tidak dapat memasukkan data kontak?

Mohon beri otorisasi kepada Dana Darurat untuk mengakses riwayat panggilan ponsel Anda. Caranya adalah melalui Pengaturan - temukan manajemen aplikasi - pilih Dana Darurat - pilih hak istimewa otorisasi, atau set - temukan manajemen hak istimewa - pilih Dana Darurat pilih hak istimewa otorisasi

10. Apakah data pribadi saya dapat dibocorkan?

Kami tidak mengungkapkan data pribadi Anda kepada pihak ketiga tanpa otorisasi.

11. Collector SOP

Petugas collector kami bertugas dan bertanggung jawab untuk:

- 1) Sehari sebelum hari pelunasan, collector akan mengingatkan melalui telepon atau WhatsApp.
- 2) Jatuh tempo hari pertama, collector akan mulai melakukan penagihan.
- 3) Setiap hari membuat laporan update hasil penagihan.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap customer yang telah berjanji membayar melalui sistem.
- 5) Bertanggung jawab untuk menagih utang customer yang belum membayar utang.
- 6) Mengawasi pencapaian harian melalui sistem.

12. Perhatian untuk Penerima Pinjaman

- a. Layanan Pinjam Meminjam Berbasis Teknologi Informasi merupakan kesepakatan perdata antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman, sehingga segala risiko yang timbul dari kesepakatan tersebut ditanggung sepenuhnya oleh masing-masing pihak.
- b. Risiko kredit atau gagal bayar ditanggung sepenuhnya oleh Pemberi Pinjaman. Tidak ada lembaga atau otoritas negara yang bertanggung jawab atas risiko gagal bayar ini.
- c. Penyelenggara dengan persetujuan dari masing-masing Pengguna (Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman) mengakses, memperoleh, menyimpan, mengelola dan/atau menggunakan data pribadi Pengguna (Pemanfaatan Data) pada atau di dalam benda, perangkat elektronik (termasuk smartphone atau telepon seluler), perangkat keras (hardware) maupun lunak (software), dokumen elektronik, aplikasi atau system elektronik milik Pengguna atau yang dikuasai Pengguna, dengan memberitahukan tujuan,

- batasan dan mekanisme Pemanfaatan Data tersebut kepada Pengguna yang bersangkutan sebelum memperoleh persetujuan yang dimaksud.
- d. Pemberi Pinjaman yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman pinjam meminjam, disarankan untuk tidak menggunakan layanan ini.
  - e. Penerima Pinjaman harus mempertimbangkan tingkat Bagi Hasil pinjaman dan biaya lainnya sesuai dengan kemampuan dalam melunasi pinjaman
  - f. Setiap kecurangan tercatat secara digital di dunia maya dan dapat diketahui masyarakat luas di media sosial.
  - g. Pengguna harus membaca dan memahami informasi ini sebelum membuat keputusan menjadi Pemberi Pinjaman atau Penerima Pinjaman.
  - h. Pemerintah yaitu dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan, tidak bertanggung jawab atas setiap pelanggaran atau ketidakpatuhan oleh Pengguna, baik Pemberi Pinjaman maupun Penerima Pinjaman (baik karena kesengajaan atau kelalaian Pengguna) terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan maupun kesepakatan atau perikatan antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman dan/ atau Penerima Pinjaman.
  - i. Setiap transaksi dan kegiatan pinjam meminjam atau pelaksanaan kesepakatan mengenai pinjam meminjam antara atau yang melibatkan Penyelenggara, Pemberi Pinjaman dan/atau Penerima Pinjaman wajib dilakukan melalui escrow account dan virtual account sebagaimana yang diwajibkan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01 /2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap ketentuan tersebut merupakan bukti telah terjadinya pelanggaran hukum oleh Penyelenggara sehingga Penyelenggara wajib menanggung ganti rugi yang diderita oleh masing-masing Pengguna sebagai akibat langsung dari pelanggaran hukum tersebut di atas tanpa mengurangi hak Pengguna yang menderita kerugian menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## FAQ — Aspek Hukum

### 1. Definisi

"Dana Darurat" adalah PT Amala Darusalam Madani, suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia dan melaksanakan kegiatan usaha Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01 /2017 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dan telah terdaftar pada Otoritas Jasa Keuangan dengan merek dagang "Dana Darurat".

"Penerima Pinjaman" adalah setiap pihak yang telah memanfaatkan Pinjaman dengan memperhatikan dengan tunduk dan terikat pada ketentuan Perjanjian Pinjaman.

"Pinjaman" adalah pinjaman atau dana pinjaman melalui Dana Darurat yang dipinjamkan kepada Penerima Pinjaman berdasarkan Perjanjian Pinjaman setelah dilakukan asesmen terhadap permohonan perolehan pinjaman dari calon Penerima Pinjaman oleh Dana Darurat dan diterimanya calon Penerima Pinjaman tersebut sebagai Penerima Pinjaman dengan menyepakati Perjanjian Pinjaman.

"Perjanjian Pinjaman" adalah kesepakatan tertulis yang disepakati antara Pemberi Pinjaman, Dana Darurat dan Penerima Pinjaman yang mengatur antara lain hak dan kewajiban Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman, syarat dan ketentuan penyaluran Pinjaman dari Pemberi Pinjaman

melalui Dana Darurat kepada Penerima Pinjaman, dan mekanisme serta prosedur pengembalian atau pembayaran Pinjaman beserta perubahan, perpanjangan dan lampiran-lampirannya.

2. Tindakan apa yang akan dilakukan Dana Darurat jika Penerima Pinjaman terbukti gagal melunasi utang?

Dana Darurat berhak secara hukum melakukan upaya penagihan melalui cara-cara sebagai berikut terhadap Penerima Pinjaman yang gagal membayar utang:

- a. Penagihan dengan "peringatan" terhadap Penerima Pinjaman yang gagal melunasi utang melalui pengiriman pesan SMS atau Whatsapp dan lainnya kepada Penerima Pinjaman tersebut;
  - b. Penagihan melalui telepon kepada Penerima Pinjaman yang gagal melunasi utang. Artinya tim penagih utang Dana Darurat akan terus menerus menelepon Penerima Pinjaman untuk menagih utang;
  - c. Penagihan melalui jalur hukum terhadap Penerima Pinjaman;
  - d. Melakukan upaya-upaya lain yang dianggap perlu sebagai upaya penagihan.
3. Apa upaya yang akan dilakukan Dana Darurat jika Penerima Pinjaman meninggal dunia sebelum dilunasinya Pinjaman berikut Bagi Hasil maupun denda keterlambatan?

Sesuai hukum yang berlaku, Dana Darurat tentu berhak untuk tetap menagih utang terhadap pihak yang menerima warisan dari Penerima Pinjaman yang meninggal dunia, seperti anak atau istri/suami dari Penerima Pinjaman.

4. Apakah ketika Dana Darurat memperoleh data pribadi Penerima Pinjaman terkait dengan proses asesmen atau perolehan Pinjaman dari Penerima Pinjaman, Dana Darurat telah mematuhi ketentuan hukum yang berlaku terkait data pribadi?

Dana Darurat telah mematuhi ketentuan hukum yang berlaku terkait data pribadi dengan meminta izin terlebih dahulu pada calon Penerima Pinjaman yang hendak memperoleh Pinjaman dengan cara menerbitkan Kebijakan Data Privasi yang disetujui calon Penerima Pinjaman sebagai syarat memperoleh Pinjaman dan mengajukan permohonan untuk mendapat Pinjaman.

Penerima Pinjaman tidak mungkin memperoleh Pinjaman tanpa mematuhi dan terikat pada Kebijakan Data Privasi yang diterbitkan Dana Darurat dan dapat dilihat Penerima Pinjaman dalam akunnya di platform atau aplikasi Dana Darurat. Dengan kata lain, Penerima Pinjaman terikat pada Kebijakan Data Privasi ketika Penerima Pinjaman memanfaatkan layanan dan jasa Dana Darurat.

5. Bagaimanakah metode dan mekanisme penyimpanan data pribadi Penerima Pinjaman oleh Dana Darurat yang diberikan Penerima Pinjaman atau diakses Dana Darurat sehubungan dengan aktifitas pemberian Pinjaman kepada Penerima Pinjaman?

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Dana Darurat telah menggunakan pusat data yang aman di Indonesia untuk menyimpan data pribadi Penerima Pinjaman, sehingga atas setiap data pribadi Penerima Pinjaman yang diperoleh atau diakses oleh Dana Darurat, maka Dana Darurat akan menyimpannya di pusat data tersebut.

6. Jika terjadi kebocoran data pribadi data pribadi Penerima Pinjaman oleh pihak ketiga yang bekerjasama dengan Dana Darurat untuk mengelola dan menyimpan data pribadi tersebut, bagaimanakah bentuk pertanggungjawaban Dana Darurat?

Dana Darurat tidak dapat dimintakan ganti rugi jika kebocoran data pribadi Penerima Pinjaman disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian perusahaan IT yang menyediakan dan mengelola sistem penyimpanan data pribadi Penerima Pinjaman.

7. Apa akibat hukum bagi Pinjaman tertunggak atau yang belum dilunasi oleh Penerima Pinjaman dalam hal Dana Darurat mengalami akuisisi atau peleburan?

Penerima Pinjaman tetap wajib melunasi utangnya dan Dana Darurat tetap dapat menagih utang tersebut. Proses akuisisi, peleburan dan aksi korporasi lainnya tidak mempengaruhi keberlakuan dan keabsahan janji pelunasan utang oleh Penerima Pinjaman.

8. Apakah Dana Darurat bertanggung jawab secara hukum terhadap adanya website lain yang memiliki kesamaan atau kemiripan nama dan/atau logo yang mengandung ciri dan/atau bentuk dengan website resmi Dana Darurat, dalam hal ini yaitu website palsu/tiruan yang ternyata bukan dikelola Dana Darurat bahkan mengandung tindak pidana atau pelanggaran hukum seperti penipuan?

Dana Darurat tidak bertanggung jawab atas keberadaan dan isi website atau aplikasi yang meniru website atau aplikasi Dana Darurat. Seluruh resiko dari Penerima Pinjaman akibat mengakses atau memanfaatkan layanan dalam website atau aplikasi yang tidak dikelola Dana Darurat tentu merupakan tanggung jawab Penerima Pinjaman, tanpa dapat melibatkan Dana Darurat.

9. Apa akibat hukum bagi Penerima Pinjaman dalam hal Dana Darurat berhenti beroperasi (izin usaha dibekukan), izin usaha dicabut, mengalami kepailitan atau hendak dilikuidasi?

Penerima Pinjaman tetap diwajibkan membayar Pinjamannya tepat waktu sesuai ketentuan Perjanjian Pinjaman. Keadaan pailit, likuidasi, dan/atau pencabutan izin Dana Darurat tidak mempengaruhi dan/atau menghilangkan kewajiban Penerima Pinjaman untuk melunasi Pinjaman, sehingga Penerima Pinjaman tidak dapat dibebaskan dari kewajiban pelunasan Pinjaman.

-  
PT. Amala Darusalam Madani  
Pasar Modern Batununggal, Ruko RA-19  
Jl. Batununggal Indah II No. 48  
Kel. Mengger, Kec. Bandung Kidul,  
Bandung 40266 - Indonesia