PERTANYAAN UMUM LAYANAN ADAPUNDI

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban
1	Akun dan Keamanan	Mengapa saya tidak bisa masuk ke akun Adapundi saya?	Pastikan kembali jaringan Anda dalam keadaan stabil dan periksa kembali nomor telepon yang digunakan. Jika Anda pernah mengganti nomor di aplikasi, silakan login menggunakan nomor yang terbaru.
2	Akun dan Keamanan	Bagaimana jika saya lupa kata sandi akun saya?	Anda dapat login kembali dengan menggunakan OTP atau mengatur kata sandi baru melalui tombol “Dapatkan Sandi Kembali” di halaman login.
3	Akun dan Keamanan	Bagaimana jika nomor telepon saya hilang atau tidak aktif?	Anda dapat mengubah nomor telepon yang terdaftar di Adapundi melalui tombol “Ubah Disini” di halaman login. Lakukan proses perubahan nomor dengan mengikuti langkah-langkah yang tertampil di aplikasi.
4	Akun dan Keamanan	Apakah saya bisa mengubah data profil saya?	Anda dapat mengubah data profil pada menu “Saya” di halaman utama, lalu klik menu “Autentikasi”. Perubahan data tidak berlaku untuk pinjaman yang sedang berjalan. Setelah Anda melakukan perubahan terhadap data profil Anda, informasi terbaru akan berlaku pada pengajuan berikutnya.
5	Akun dan Keamanan	Bagaimana cara hapus akun di Adapundi?	Penghapusan akun dapat dilakukan langsung melalui aplikasi pada menu “Saya” di halaman utama, lalu klik menu “Pengaturan”. Silakan baca ketentuan dan Risiko yang akan ditimbulkan dari proses hapus akun sebagaimana tertera pada aplikasi.
6	Pendaftaran	Bagaimana pendaftaran di Adapundi?	Berikut langkah umum proses pendaftaran di Adapundi: 1. Download aplikasi Adapundi di Google Play atau App Store. 2. Daftar menggunakan nomor telepon aktif, lalu lakukan verifikasi OTP. 3. Lengkapi data pribadi, pekerjaan, kontak darurat, unggah foto KTP dan verifikasi wajah. Sistem akan menganalisa data berdasarkan informasi yang sudah diajukan, apabila lolos verifikasi, Anda dapat melihat jumlah limit yang tersedia.

7	Pendaftaran	Apa saja persyaratan pendaftaran di Adapundi?	Berikut syarat pengajuan pinjaman pada Aplikasi Adapundi: 1. Warga Negara Indonesia 2. Berusia minimal 18 tahun 3. Memiliki nomor telepon aktif 4. Memiliki rekening bank atas nama pribadi 5. Memiliki pekerjaan atau berpenghasilan minimal Rp3.000.000 per bulan
8	Pendaftaran	Mengapa saya tidak bisa mengisi informasi kontak darurat?	Jika Anda mengalami kesulitan dalam mengisi informasi kontak darurat, silakan pastikan kembali: 1.Nama kontak darurat yang Anda isi merupakan nama asli sesuai dengan pemilik nomor telepon 2.Pengisian nomor telepon diawali angka “8” dan bukan “+62” atau “0” 3.Nomor telepon sesuai dan benar adanya, terdiri dari 9 digit angka nomor telepon
9	Pendaftaran	Bagaimana cara mengisi informasi pekerjaan jika pengusaha?	Jika Anda mengalami kesulitan dalam mengisi informasi pekerjaan karena Anda tidak bekerja untuk perusahaan tertentu (seperti Ibu rumah tangga, Wiraswasta, Petani/Nelayan/Peternak, Pensiunan, Freelancer, Pelajar/Mahasiswa), silakan Anda memilih informasi jenis pekerjaan yang sesuai atau pilih "Lain-lain". Kolom nama dan alamat perusahaan dapat diisi menggunakan informasi usaha yang Anda jalani, seperti nama usaha atau bisnis Anda, serta alamat Anda melakukan usaha tersebut.
10	Pinjaman	Bagaimana cara pengajuan pinjaman di Adapundi?	Apabila Anda sudah berhasil terdaftar dan mendapatkan limit sesuai hasil verifikasi, Anda dapat melakukan pengajuan pencairan dana ke rekening Anda dengan cara berikut: 1. Tentukan limit dan tenor sesuai kebutuhan Anda berdasarkan yang tertera di aplikasi, 2. Pastikan nominal pinjaman dan jadwal pengembalian berdasarkan limit dan tenor yang dipilih sudah sesuai, 3. Masukkan rekening tujuan pencairan dana, 4. Apabila seluruh informasi telah sesuai, klik "Cairkan Dana Sekarang",

			Sistem akan melakukan proses verifikasi pengajuan pencairan dana, mohon perhatikan perjanjian pinjaman yang akan ditampilkan pada aplikasi, pastikan detil pinjaman pada perjanjian sudah sesuai.
11	Pinjaman	Berapa lama proses pengajuan pinjaman di Adapundi?	Biasanya proses analisa kami akan selesai dalam 20 menit, tetapi keterlambatan pada proses ini mungkin saja terjadi apabila volume pengajuan sedang meningkat. Proses analisa paling lama akan selesai pada 1x24 jam. Pinjaman Anda akan dicairkan 5 menit setelah pengajuan disetujui, mohon kesabaran Anda menunggu.
12	Pinjaman	Kenapa pengajuan saya ditolak?	Setiap pengajuan pinjaman akan melalui proses analisa berdasarkan kualitas data kredit Anda pada saat pengajuan. Hasil analisa juga dapat berbeda pada setiap pengajuan. Kami sarankan agar Anda dapat meningkatkan kualitas data kredit Anda dengan: 1.Mengajukan pinjaman sesuai kebutuhan dan kemampuan pembayaran Anda. 2.Menjaga rasio penggunaan kredit agar tidak terlalu tinggi, baik di plaftorm Adapundi maupun yang lainnya. 3.Hindari mengajukan pinjaman terlalu sering dalam waktu singkat. 4.Perhatikan aktivitas pembayaran pinjaman Anda agar selalu tepat waktu. Atas kebijakan internal, kami tidak dapat menyampaikan detail terhadap penolakan Anda.
13	Pinjaman	Berapa tenor pinjaman yang bisa diajukan di Adapundi?	Tenor pinjaman di Adapundi tersedia mulai dari 1 hingga 12 bulan sesuai hasil analisis kredit Anda, dengan pembayaran per bulan.
14	Pinjaman	Bagaimana cara melihat status pinjaman di Adapundi?	Silakan klik "Saya", kemudian klik pada "Pinjaman Saya" untuk melihat status riwayat pinjaman. Klik nilai pinjaman untuk memeriksa informasi pinjaman.

15	Pinjaman	Apakah pinjaman yang sudah diajukan pencairan bisa dibatalkan?	Jika Anda sudah melakukan tanda tangan perjanjian pinjaman, maka pinjaman sudah berhasil diajukan ke proses verifikasi dan tidak dapat dibatalkan. Sebelum mengajukan pencairan dana, harap pastikan tenor, total pengembalian, dan nominal limit yang ingin diajukan sudah sesuai.
16	Pinjaman	Apakah saya bisa mengajukan pencairan dana saat masih ada tagihan?	Anda dapat mengajukan pencairan dana kembali meskipun masih memiliki tagihan aktif. Namun, sistem akan kembali melakukan analisa terhadap kredibilitas pinjaman Anda, baik di aplikasi Adapundi maupun di platform lain. Hasil analisa juga dapat berbeda pada setiap pengajuan.
17	Pinjaman	Berapa lama saya akan menerima dana ke rekening saya setelah pinjaman disetujui?	Dana pinjaman Anda akan langsung dicairkan ke rekening bank yang Anda daftarkan dalam estimasi tercepat 15 detik atau paling lambat 1 hari setelah pencairan pinjaman Anda disetujui. Mohon kesabaran Anda menunggu, proses pencairan dana melibatkan beberapa pihak. Apabila terjadi kendala pada sisi Bank mungkin saja mempengaruhi proses pencairan dana. Harap periksa secara berkala pada aplikasi dan rekening Anda.
18	Pinjaman	Pinjaman saya sudah disetujui namun dana pinjaman belum masuk ke rekening saya, apa yang harus saya lakukan?	Jika Anda masih belum menerima dana setelah 1x24 jam pengajuan pencairan, silakan kirimkan mutasi rekening bank Anda dari tanggal pencairan dana hingga saat ini ke email kami di cs@adapundi.com. Kami akan lakukan investigasi lebih lanjut perihal tersebut kepada pihak bank.
19	Pinjaman	Bagaimana saya bisa mengajukan kenaikkan limit pinjaman?	Limit akan dinaikan secara otomatis oleh sistem berdasarkan hasil analisis data yang Anda daftarkan serta riwayat peminjaman dan pembayaran Anda. Oleh sebab itu, Anda disarankan untuk melengkapi dokumen tambahan seperti Kartu Keluarga, SIM, dan dokumen lainnya. Dan juga tetap menjaga riwayat pembayaran yang baik untuk meningkatkan skor kredit dan limit Anda.

20	Biaya	Berapa suku bunga yang diberlakukan Adapundi?	Sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Adapundi memberlakukan Manfaat Ekonomi yang mengacu pada tingkat imbal hasil yang meliputi Bunga Pendanaan, Biaya Pencairan Instan dan/atau biaya lainnya diluar denda keterlambatan, bea meterai, dan biaya pajak. Manfaat Ekonomi yang dikenakan oleh Adapundi adalah 0.03% - 0.3% per hari dan tidak akan melebihi ketentuan pada SEOJK 19/SEOJK.06/2023. Suku Bunga Harian Pendanaan terdiri dari bunga harian setiap pendanaan, biaya layanan, dan biaya lainnya (diluar Biaya Pajak/Bea Materai dan Biaya Pencairan Instan) yang dihitung berdasarkan lamanya Jangka Waktu pendanaan yang diajukan Penerima Dana.
21	Biaya	Apa itu Biaya Pencairan Instan?	Biaya Pencairan Instan adalah biaya yang dipotong di awal dari jumlah Pokok Pendanaan sebelum Pokok Pendanaan dicairkan kepada Penerima Dana sebagai hasil dari pencairan dana instan yang disetujui oleh Pemberi Dana. Biaya Pencairan Instan dihitung berdasarkan besaran limit pinjaman dan tenor yang dipilih. Nominal Biaya Pencairan Instan akan ditampilkan pada Aplikasi Adapundi saat pengajuan pencairan dana.
22	Biaya	Apa yang dimaksud Biaya Layanan?	Biaya Layanan adalah Biaya atas jasa platform dalam penyediaan layanan Pinjam Meminjam yang merupakan sebagian biaya dari bunga pinjaman harian. Untuk biaya layanan setiap pinjaman dapat dicek melalui riwayat pinjaman pada aplikasi Anda.
23	Biaya	Mengapa ada biaya PPN?	Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan terbaru ("PMK No.69/2022"), setiap platform penyelenggara layanan Pinjam Meminjam diwajibkan untuk memungut pajak 11% atas biaya layanan Pinjam Meminjam. Biaya PPN dihitung secara terpisah: Biaya Layanan x 11%Biaya PPN ini akan disetorkan kepada Ditjen Pajak dan tidak diambil oleh perusahaan kami.

24	Biaya	Berapa denda keterlambatan yang diberlakukan Adapundi?	Jika Anda mengalami keterlambatan maka Anda akan dikenakan Denda Pendanaan, yaitu hingga sebesar 0,3% Bunga Harian Keterlambatan yang dihitung dari Pokok Pendanaan pada cicilan berjalan dan hingga 0,3% Denda Harian Keterlambatan yang dihitung dari nilai baki debet Pendanaan.
25	Pembayaran	Bagaimana cara bayar tagihan Adapundi?	Anda dapat melihat kode Virtual Account pembayaran melalui aplikasi, kemudian melakukan pembayaran melalui Alfamart atau ATM, Internet Bank, Mobile Banking dari bank-bank ternama. Setelah transfer berhasil, aplikasi Adapundi akan secara otomatis memperbaharui pembayaran Anda pada sistem.
26	Pembayaran	Apakah bisa dilakukan pembayaran lebih awal?	Pelunasan lebih awal diizinkan oleh Adapundi, serta dapat menambahkan kualitas riwayat pinjaman Anda.
27	Pembayaran	Bagaimana perhitungan tanggal jatuh tempo?	Perlu diketahui bahwa setiap pinjaman mungkin saja memiliki sistem perhitungan tanggal jatuh tempo yang berbeda: 1. Pembayaran dengan Durasi Tetap: Pembayaran angsuran dilakukan setiap 30 hari dihitung dari tanggal pengajuan pinjaman dan tanggal pembayaran angsuran bulan sebelumnya. 2. Pembayaran dengan Tanggal Tetap: Pembayaran angsuran dilakukan pada tanggal yang sama setiap bulannya dihitung dari tanggal pengajuan pinjaman (khusus pengajuan pada tanggal 28-31, maka tanggal jatuh tempo mengikuti tanggal hari terakhir setiap bulannya).
28	Pembayaran	Mengapa pembayaran tidak terupdate di aplikasi setelah berhasil?	Pembayaran Anda mungkin belum terupdate karena proses verifikasi transaksi masih berlangsung, terutama jika dilakukan di luar jam operasional bank atau melalui metode pembayaran tertentu. Mohon tunggu hingga maksimal 1x24 jam. Jika status pembayaran masih belum berubah, segera hubungi Customer Service kami dengan mengirimkan bukti pembayaran yang jelas.

29	Pembayaran	Bagaimana cara mengajukan pengembalian atas kelebihan pembayaran?	Untuk saat ini sistem Adapundi hanya mendukung pengembalian dana jika Anda sedang tidak memiliki tagihan aktif. Jika Anda masih memiliki tagihan aktif yang belum terlunaskan, maka kelebihan pembayaran akan dialokasikan ke tagihan tersebut.
30	Layanan Pelanggan	Kapan jam operasional Customer Service Adapundi?	Customer Service kami beroperasi setiap hari mulai pukul 08:00 hingga 20:00 WIB. Pengaduan atau pertanyaan dapat diajukan kapan saja, namun harap diketahui bahwa balasan atas pengaduan tersebut akan dilakukan sesuai dengan jam operasional (08:00 - 20:00 WIB) dan berdasarkan urutan antrian yang ada.