

PERTANYAAN UMUM LAYANAN ADAPUNDI

No	Kategori	Pertanyaan	Jawaban
1	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Apakah saya bisa mengajukan pinjaman jika tidak memiliki rekening bank?	Saat ini, dana pinjaman hanya dapat dicairkan ke rekening bank yang sesuai dengan nama KTP pemohon yang terdaftar di sistem. Jika belum memiliki rekening bank, disarankan untuk membuat terlebih dahulu dan memastikan bahwa rekening tersebut termasuk dalam daftar bank yang didukung oleh aplikasi Adapundi.
2	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Apakah saya bisa mengajukan pinjaman jika tidak memiliki pekerjaan?	Pengajuan pinjaman hanya tersedia bagi pengguna yang memiliki pekerjaan serta memenuhi batas usia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Bagaimana cara mengetahui apakah pinjaman saya disetujui?	Jika pengajuan pinjaman disetujui, pemberitahuan akan dikirimkan melalui SMS dan notifikasi di aplikasi Adapundi. Pengguna juga dapat memeriksa status pengajuan langsung melalui aplikasi.
4	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Berapa lama dana pinjaman akan masuk ke rekening saya setelah disetujui?	Dana pinjaman akan ditransfer langsung ke rekening bank yang terdaftar dalam waktu 5 detik hingga maksimal 1 hari kerja setelah pengajuan disetujui.
5	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Pinjaman saya sudah disetujui, tetapi dana belum masuk ke rekening. Apa yang harus saya lakukan?	Jika dana belum diterima, silakan kirim mutasi rekening dari tanggal pencairan ke email cs@adapundi.com agar tim kami bisa bantu cek lebih lanjut ke pihak bank.
6	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Pinjaman sudah disetujui namun saya mendapatkan notifikasi pencairan gagal?	Pastikan rekening bank yang digunakan masih aktif. Jika sudah tidak aktif, segera perbarui dengan nomor rekening yang baru. Jika rekening masih aktif tapi pencairan tetap gagal, hubungi kami di 021-50860666.

7	Pengajuan dan Pencairan Pinjaman	Bagaimana cara menaikkan limit pinjaman?	<p>Limit pinjaman akan disesuaikan secara otomatis oleh sistem berdasarkan analisis terhadap data yang didaftarkan, riwayat peminjaman, serta kelancaran pembayaran. Untuk meningkatkan peluang kenaikan limit, disarankan melengkapi dokumen tambahan.</p> <p>Penting: Penyesuaian limit, baik kenaikan maupun penurunan, sepenuhnya menjadi kebijakan platform Adapundi dan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai evaluasi terhadap kredibilitas pengguna dan tingkat risiko pada segmen Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi.</p>
8	Biaya	Mengapa nominal pencairan saya berbeda dengan nominal pinjaman?	<p>Mulai tanggal 11 Januari 2024, pengajuan pencairan pinjaman di Adapundi akan dikenakan Biaya Pencairan Instan yang dipotong dari nilai nominal pinjaman yang diajukan sebelum dikirim ke rekening Penerima Dana.</p> <p>Jumlah yang diterima (Nilai Pencairan) adalah nilai yang dipilih oleh Penerima Dana pada saat pengajuan pencairan pinjaman.</p> <p>Nominal Pinjaman adalah pokok pinjaman yang terdiri dari Biaya Pencairan Instan ditambah dengan nominal dana yang akan cair dan dikirimkan ke rekening Penerima Dana. Nominal Pinjaman (Pokok Pinjaman) dapat dilihat pada rincian simulasi pembayaran.</p>
9	Biaya	Apa itu Biaya Pencairan Instan?	<p>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.</p>
10	Biaya	Berapa Biaya Pencairan Instan?	<p>Biaya Pencairan Instan dihitung berdasarkan besaran limit pinjaman dan tenor yang dipilih. Nominal Biaya Pencairan Instan</p>

			akan ditampilkan pada Aplikasi Adapundi saat pengajuan pencairan dana.
11	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.
12	Biaya	Mengapa ada biaya PPN?	Sesuai PMK No. 69/2022, platform Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi wajibkan memungut Pajak Pertambahan Nilai (PPN) sebesar 11% atas Biaya Layanan. Nilai PPN dihitung terpisah dan disetorkan langsung ke Ditjen Pajak.
13	Biaya	Apakah akan dikenakan denda jika terlambat bayar pinjaman?	Keterlambatan pembayaran akan dikenakan Denda Pendanaan sebesar 0,6% (nol koma enam persen) per hari kalender, yang mana terdiri dari 0,3% (nol koma tiga persen) bunga harian keterlambatan dan 0,3% (nol koma tiga persen) denda harian keterlambatan yang dihitung dari baki debet Pendanaan. Lakukan pembayaran sebelum jatuh tempo untuk menghindari denda dan risiko tercatat di Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK).
14	Pembayaran Pinjaman	Apakah bisa melakukan pembayaran secara parsial dari nilai tagihan yang ada?	Saat ini Adapundi belum menerima pembayaran secara parsial. Pembayaran harus dilakukan secara penuh sesuai dengan jumlah tagihan.
15	Pembayaran Pinjaman	Bagaimana cara menghitung tanggal pelunasan dan memeriksanya?	Tanggal pelunasan dihitung dari tanggal pencairan ditambah jumlah hari sesuai tenor pinjaman. Informasi tanggal pelunasan dapat dilihat di halaman utama aplikasi setelah pinjaman disetujui.

16	Pembayaran Pinjaman	Mengapa tanggal jatuh tempo saya lebih cepat 1 hari?	Tanggal jatuh tempo di aplikasi mengikuti Waktu Indonesia Barat (WIB). Jika pencairan dilakukan di wilayah WITA atau WIT, sistem akan tetap mengacu pada WIB, sehingga tanggal jatuh tempo dapat terlihat lebih awal.
17	Pembayaran Pinjaman	Bagaimana cara mendapatkan kode pelunasan?	Buka halaman “Pinjaman” pada aplikasi, klik “Bayar”, lalu pilih metode pembayaran untuk melihat kode Virtual Account pelunasan.
18	Pembayaran Pinjaman	Bagaimana jika salah transfer ke Virtual Account orang lain?	Jika terjadi kesalahan transfer, kirim bukti pembayaran atau mutasi rekening ke cs@adapundi.com. Tim Adapundi akan bantu melakukan pengecekan. Namun, pengembalian dana tidak dapat dijamin karena bukan merupakan tanggung jawab platform.
19	Pembayaran Pinjaman	Saya sudah bayar pinjaman, namun disistem belum berubah?	Kirimkan bukti pembayaran ke cs@adapundi.com agar tim kami bisa bantu proses pengecekan lebih lanjut sesuai jam layanan.
20	Pembayaran Pinjaman	Saya sudah bayar dan status pinjaman di aplikasi telah lunas, namun saya masih terima sms perihal pembayaran?	Jika status di aplikasi sudah lunas, abaikan SMS tersebut karena kemungkinan terjadi keterlambatan sistem pengiriman pesan. Namun jika ada sudah melunasi tagihan namun status di aplikasi belum lunas, kirim bukti transaksi dan nomor ponsel terdaftar ke cs@adapundi.com.
21	Pembayaran Pinjaman	Saya melakukan kelebihan pembayaran, apakah bisa refund?	Pengembalian dana hanya dapat diproses jika tidak ada tagihan aktif. Jika masih memiliki tagihan aktif, kelebihan pembayaran akan dialokasikan secara otomatis ke tagihan tersebut.
22	Pembayaran Pinjaman	Saya ingin meminta riwayat pembayaran yang telah saya lakukan dan juga nominal pembayaran yang belum saya bayarkan?	Riwayat pembayaran dan tagihan yang belum dibayar dapat dilihat di aplikasi dengan langkah berikut: 1. Login 2. Klik menu “Saya”

			<p>3. Pilih “Pinjaman Saya”</p> <p>4. Semua riwayat pinjaman dan nominal tagihan akan ditampilkan</p>
23	Akun	Bagaimana jika saya tidak bisa masuk aplikasi Adapundi dengan nomor ponsel yang saya daftarkan sebelumnya?	<p>Pastikan nomor ponsel yang dimasukkan sudah benar dan belum diganti melalui aplikasi. Jika nomor sudah diganti, silakan login dengan nomor terbaru. Jika masih mengalami kendala, Anda bisa bisa menghubungi kami melalui kanal resmi Adapundi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call Center: (021) 5086 0666 - Email: cs@adapundi.com - Sosial Media: @adapundi_official_id
24	Akun	Bagaimana jika saya lupa kata sandi pada aplikasi Adapundi?	<p>Pengguna bisa masuk dengan OTP atau mengatur ulang kata sandi dengan langkah berikut:</p> <p>A. Mengatur ulang kata sandi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buka aplikasi Adapundi 2. Masukkan nomor ponsel 3. Klik “Dapatkan sandi kembali” 4. Masukkan kode verifikasi yang dikirim melalui SMS 5. Buat kata sandi baru 6. Anda telah berhasil masuk ke aplikasi <p>B. Login menggunakan OTP (tanpa ubah kata sandi):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buka aplikasi Adapundi 2. Masukkan nomor ponsel 3. Klik “Login menggunakan OTP” 4. Masukkan kode OTP yang dikirim melalui SMS 5. Anda akan langsung masuk ke aplikasi
25	Akun	Kenapa Verifikasi wajah selalu gagal?	<p>Pastikan hal berikut saat verifikasi wajah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Adapundi sudah versi terbaru 2. Koneksi internet stabil

			<p>3. Pencahayaan cukup terang 4. Duduk tegak, bukan dalam posisi tiduran 5. Ponsel berada tegak lurus di depan wajah 6. Lepaskan kacamata dan ikuti arahan perlahan</p>
26	Akun	Nomor ponsel terblokir, bagaimana cara melakukan perubahan nomor ponsel?	<p>Anda dapat mengubah nomor ponsel dengan mengikuti langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pastikan aplikasi Adapundi Anda sudah diperbarui ke versi terbaru 2. Pada halaman log in, klik "Tambahkan nomor baru Anda" 3. Masukkan nomor ponsel baru, lalu klik "Dapatkan kode" 4. Masukkan kode verifikasi yang dikirim melalui SMS 5. Isi nama dan nomor KTP sesuai dengan data pinjaman lama Anda 6. Klik "Dapatkan Limit" untuk proses autentikasi data 7. Lakukan verifikasi wajah dengan klik "Verifikasi wajah" 8. Setelah verifikasi berhasil, nomor ponsel Anda akan otomatis diperbarui dalam sistem
27	Akun	Bagaimana jika saya ingin mengubah data profil saya?	<p>Anda dapat mengubah data profil melalui aplikasi Adapundi dengan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk ke aplikasi Adapundi 2. Klik menu "Autentikasi" 3. Pilih informasi yang ingin Anda ubah 4. Masukkan data baru sesuai kebutuhan 5. Klik tombol "Kirim" setelah semua data diisi dengan benar 6. Data Anda akan diperbarui sesuai dengan informasi yang dimasukkan <p>Catatan:</p> <p>Perubahan data hanya dapat dilakukan jika Anda sudah</p>

			<p>melunasi seluruh pinjaman dan tidak sedang dalam proses pengajuan.</p> <p>Jika masih ada kendala, silakan hubungi cs@adapundi.com untuk bantuan lebih lanjut.</p>
28	Keamanan	Apakah data pribadi saya dapat dibocorkan?	<p>Keamanan data merupakan tanggung jawab perusahaan kami dan tidak akan dibagikan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan Anda. Saat ini, sistem kami juga telah tersertifikasi ISO/IEC 27001:2022.</p>
29	Keamanan	<p>Bagaimana Cara Menjaga Keamanan Akun Saya Dari Penipuan?</p>	<p>Untuk memastikan keamanan akun dan informasi pribadi Anda, harap untuk tidak membagikan informasi berikut kepada pihak mana pun, termasuk pihak yang mengatasnamakan Adapundi:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Kata sandi akun Adapundi 2. Kode One Time Password (OTP) 3. Nomor KTP atau identitas resmi lainnya 4. Nama ibu kandung atau informasi pribadi sensitif lainnya <p>Sebagai langkah pencegahan, pengguna disarankan untuk selalu melakukan aktivitas terkait akun Adapundi melalui jalur dan sumber resmi. Pastikan Anda:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Mengunduh aplikasi Adapundi hanya melalui toko aplikasi resmi, seperti Google Play Store atau App Store, guna menjamin keaslian dan keamanan aplikasi yang digunakan. 2. Melakukan transaksi keuangan hanya menggunakan kode Virtual Account (VA) yang ditampilkan dalam aplikasi, dan tidak berdasarkan informasi dari pihak ketiga yang tidak dapat diverifikasi.

		<p>3. Memastikan kebenaran setiap informasi yang diterima, baik melalui pesan, telepon, maupun media sosial, dengan menghubungi Layanan Pelanggan (Customer Service) resmi Adapundi.</p> <p>4. Mengakses informasi resmi dan pembaruan hanya melalui akun media sosial Adapundi yang telah terverifikasi, untuk menghindari penyebaran informasi palsu atau upaya penipuan.</p> <p>Apabila terdapat aktivitas atau informasi yang mencurigakan, mohon segera lakukan konfirmasi melalui kanal resmi Adapundi:</p> <ul style="list-style-type: none">- Call Center: (021) 5086 0666- Email: cs@adapundi.com- Sosial Media: @adapundi_official_id
--	--	---