



**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Ged. I Kementerian Perdagangan RI Lt. 8, Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Pusat 10110
Telepon: 021-34833819 Fax: 021-3458867

**PANDUAN INFORMASI KONSUMEN DARURAT WABAH COVID-19
(JASA LAYANAN KREDIT KENDARAAN BERMOTOR)**

A. PENDAHULUAN

Panduan ini berisi informasi terkini tentang hak konsumen yang terdampak oleh wabah COVID-19. Sementara ini panduan ditujukan pada kejadian-kejadian yang diperkirakan banyak dialami oleh konsumen, Panduan ini akan diperbaharui secara berkala berdasarkan informasi baru dan atau pengaduan konsumen yang diterima oleh BPKN.

BPKN memahami akan banyak Pelaku Usaha yang kesulitan dalam menangani pembatalan. Dengan demikian BPKN mengharapkan agar konsumen tetap bersabar dan disarankan untuk mengontak perusahaan terkait. Kontak sebaiknya dilakukan melalui *e-mail* atau *website*, penggunaan telepon tidak disarankan karena COVID-19 merupakan isu yang kompleks sehingga pelaku usaha diperkirakan akan membutuhkan lebih banyak waktu untuk memberi respon.

BPKN akan tetap mewaspadai kegiatan usaha yang dapat merugikan konsumen pada saat krisis.

B. JASA LAYANAN KREDIT/ANGSURAN KENDARAAN BERMOTOR

1) Saya mengalami penurunan/kehilangan penghasilan akibat langsung/tidak langsung penyebaran Virus Covid-19". Apakah saya dapat menunda pembayaran angsuran? -----

- a. Anda menghubungi pihak bank atau lembaga pembiayaan terkait untuk mengajukan permohonan tertulis (*online/offline*).
- b. Bank atau lembaga pembiayaan akan mengevaluasi kelayakan pemberian keringanan atau penundaan angsuran sesuai aturan yang berlaku.
- c. Bank atau lembaga pembiayaan akan memutuskan diterima atau tidaknya penundaan angsuran pembayaran.
- d. Jika permohonan diterima, bank atau lembaga pembiayaan akan menentukan skema penundaan angsuran.
- e. Jika permohonan ditolak bank atau lembaga pembiayaan pembayaran angsuran kredit akan kembali seperti jadwal semula.