

Jakarta, 3 Juni 2025

No.: 021/SB/GOV/CF/VI/2025

Kepada Yth.,
Raden Siska Marini
Kp Kadu Apus, 001/001
Babadsari, Jiput
Kabupaten Pandeglang, Banten

Perihal : Tindak Lanjut dan Resolusi Pengaduan atas nama Raden Siska Marini

Dengan Hormat,

Terima kasih atas kepercayaannya terhadap PT Commerce Finance (**"Perusahaan"**) sebagai pilihan layanan pembiayaan Anda.

Sehubungan dengan pengaduan yang Anda sampaikan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) pada tanggal 26 Mei 2025 perihal proses penagihan SPayLater yang tidak sesuai SOP dan permintaan keringanan pembayaran tagihan dengan nomor tiket P250503402 (**"Laporan"**), melalui surat ini, Perusahaan bermaksud menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

Laporan disampaikan oleh Ibu Raden Siska Marini (**"Pelapor"**) selaku Pelapor terkait proses penagihan SPayLater yang tidak sesuai SOP dan permintaan keringanan pembayaran tagihan. Selanjutnya, Perusahaan telah melakukan pengecekan dan hasilnya proses penagihan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Untuk kedepannya, proses penagihan akan tetap dilakukan sesuai SOP hingga pelunasan diterima secara keseluruhan. Perusahaan menghimbau kepada Pelapor untuk segera melunasi tagihan yang ada untuk menghindari adanya denda keterlambatan, proses penagihan, dan catatan kredit yang buruk.

Selanjutnya, Perusahaan telah melakukan pengecekan dan atas permintaan pelapor, kami sampaikan bahwa Perusahaan tidak dapat memberikan keringanan tersebut. Pembayaran tagihan dapat dilakukan secara sebagian atau mencicil sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang tercantum dalam produk SPayLater di aplikasi.

Demikian dapat kami sampaikan dan oleh karenanya Laporan dinyatakan telah selesai dan akan ditutup.

Apabila Anda memerlukan informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi Perusahaan melalui nomor telepon Layanan Pengaduan (021) 8060 4253 atau email ke customerservice@support.cmf.co.id. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



Hormat kami,

PT Commerce Finance

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Winson Winata', written over a horizontal line.

Winson Winata

Direktur Utama

Sopo Del Tower Lt 32
Jalan Mega Kuningan Barat III Lot 10.1-6
Jakarta Selatan 12950, Indonesia
021-8060 4253 | www.commerce-finance.com

