

# WELCOME GUIDE 2021



**Berbagai  
Layanan  
dan Informasi  
untuk kemudahan &  
kenyamanan  
Debitur Setia  
Mandiri Utama Finance**



# mandiri utama finance



Terima kasih atas kepercayaan Anda telah memilih dan menjadi Debitur PT Mandiri Utama Finance sebagai perusahaan pembiayaan Anda. MUF mendukung perkembangan Industri ini dengan menghadirkan Mobil dan Motor sebagai pilihan pembiayaannya. MUF siap melayani kredit untuk Mobil Baru, Mobil Bekas, Motor Baru dan Motor Bekas. MUF menghadirkan pilihan terbaik dengan syarat kredit yang mudah, angsuran yang ringan dan produk terpercaya. MUF juga menyediakan Pembiayaan Multiguna DANA NOW untuk semua kebutuhan masyarakat dengan jaminan dokumen kepemilikan kendaraan yang dimiliki oleh Debitur. Untuk memudahkan Anda dalam mengakses seluruh fasilitas di MUF, Anda dapat langsung mengakses website MUF di [www.muf.co.id](http://www.muf.co.id).

Salam hangat, PT Mandiri Utama Finance



## WAJIB DIPERHATIKAN

Pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui Kantor Cabang MUF & berbagai Payment Channel terdaftar, dengan ketentuan biaya administrasi sebagai berikut:

### ✓ Kemudahan Pembayaran Angsuran

| COLLECTING AGENT                        | NOMINAL TAGIHAN                  | BIAYA ADMINISTRASI |              |
|---|----------------------------------|--------------------|--------------|
|   |                                  | MOTOR              | MOBIL        |
| Kasir MUF                               | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 10.000,-       | Rp. 25.000,- |
| ARO/Remoff MUF                          | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 10.000,-       | Rp. 25.000,- |
| Bank Mandiri                            | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 2.500,-        | Rp. 2.500,-  |
| Kantor Pos                              | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 7.250 ,-       | Rp. 7.250 ,- |
| Indomaret, Indomaret Point & Ceria Mart | Rp 1 s/d Rp 4.993.500,-          | Rp. 6.500 ,-       | Rp. 13.000,- |
|   | Rp 4.993.501 s/d Rp. 9.981.000,- | Rp. 19.000,-       | Rp. 19.000,- |
| Alfamart, Alfamidi, Lawson, Dan+Dan     | Rp 1 s/d Rp 4.993.500,-          | Rp. 6.500 ,-       | Rp. 13.000,- |
|   | Rp 4.993.501 s/d Rp. 9.981.000,- | Rp. 19.000,-       | Rp. 19.000,- |
| Tokopedia                               | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 6.500 ,-       | Rp. 6.500 ,- |
| Bukalapak                               | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 6.000 ,-       | Rp. 6.000 ,- |
| LinkAja                                 | Rp 1 s/d ~                       | Rp. 4.500 ,-       | Rp. 4.500 ,- |

### Notes :

- Informasi mengenai tata cara pembayaran dapat diakses melalui:
  - ✓ Website MUF : <https://www.muf.co.id/informasi-cara-pembayaran-angsuran/>
  - ✓ WhatsApp MONA (MUF Online Assistant) : 082111824010
- Silahkan lakukan pembayaran angsuran sebelum jatuh tempo. Jika sudah lewat 30 hari dari tanggal jatuh tempo, maka secara sistem akan terblokir & pembayaran hanya dapat dilakukan di kantor cabang MUF terdekat.
- Jangan pernah melakukan pembayaran angsuran dengan transfer ke rekening pribadi karyawan MUF atau pihak lain yang mengatasnamakan MUF.

### ✓ Kemudahan Pengurusan STNK & BBN

- MUF bekerjasama dengan Biro Jasa yang terpercaya, menyediakan jasa perpanjangan STNK, mutasi, dan balik nama (BBN) di seluruh Kantor Cabang MUF.



- Besarnya biaya jasa pengurusan tersebut bervariasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masing-masing Kantor Wilayah.
- Debitur dapat datang langsung ke Kantor Cabang MUF terdaftar dengan membawa dokumen persyaratan yang dibutuhkan dan biaya pengurusannya.

#### Notes:

Pastikan Anda menerima tanda terima yang sah atas setiap transaksi serah terima dokumen maupun pembayaran yang dilakukan. **MUF tidak bertanggung jawab atas segala bentuk penipuan/penyalahgunaan yang dilakukan oknum tertentu yang mengatasnamakan MUF.**

#### ✓ Kemudahan Pengambilan BPKB

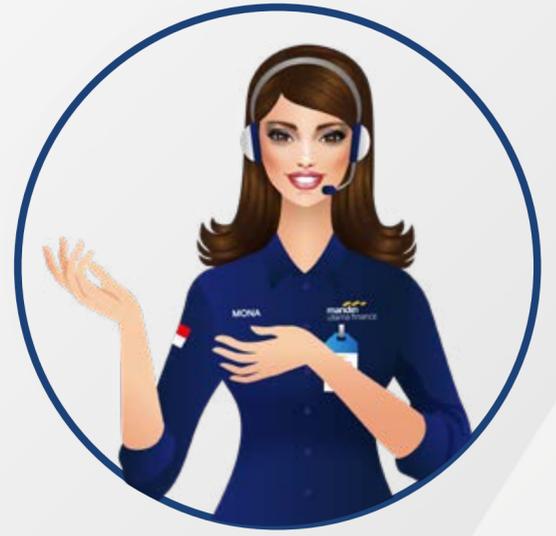
- Debitur dapat datang langsung ke Kantor Cabang MUF terdaftar untuk pengambilan BPKB.

#### Notes:

Khusus Pelunasan Dipercepat, BPKB harus dilakukan pemesanan\* terlebih dahulu +/- 1 minggu sebelum pelunasan

(\*) Pemesanan BPKB dapat dilakukan melalui layanan email: [mufcare@muf.co.id](mailto:mufcare@muf.co.id) / Customer Service Kantor Cabang MUF terdaftar

- BPKB dapat diambil sendiri atau dikuasakan setelah melakukan pelunasan kewajiban dengan persyaratan yang dapat dicek melalui MONA\*  
(\*MONA (MUF Online Assistant) yang dapat dihubungi di nomor 082111824010
- MUF akan mengenakan biaya administrasi penyimpanan BPKB sejak hari ke-91 dari tanggal pelunasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. MUF tidak bertanggung jawab atas BPKB yang tidak diambil dari 365 hari sejak tanggal pelunasan.



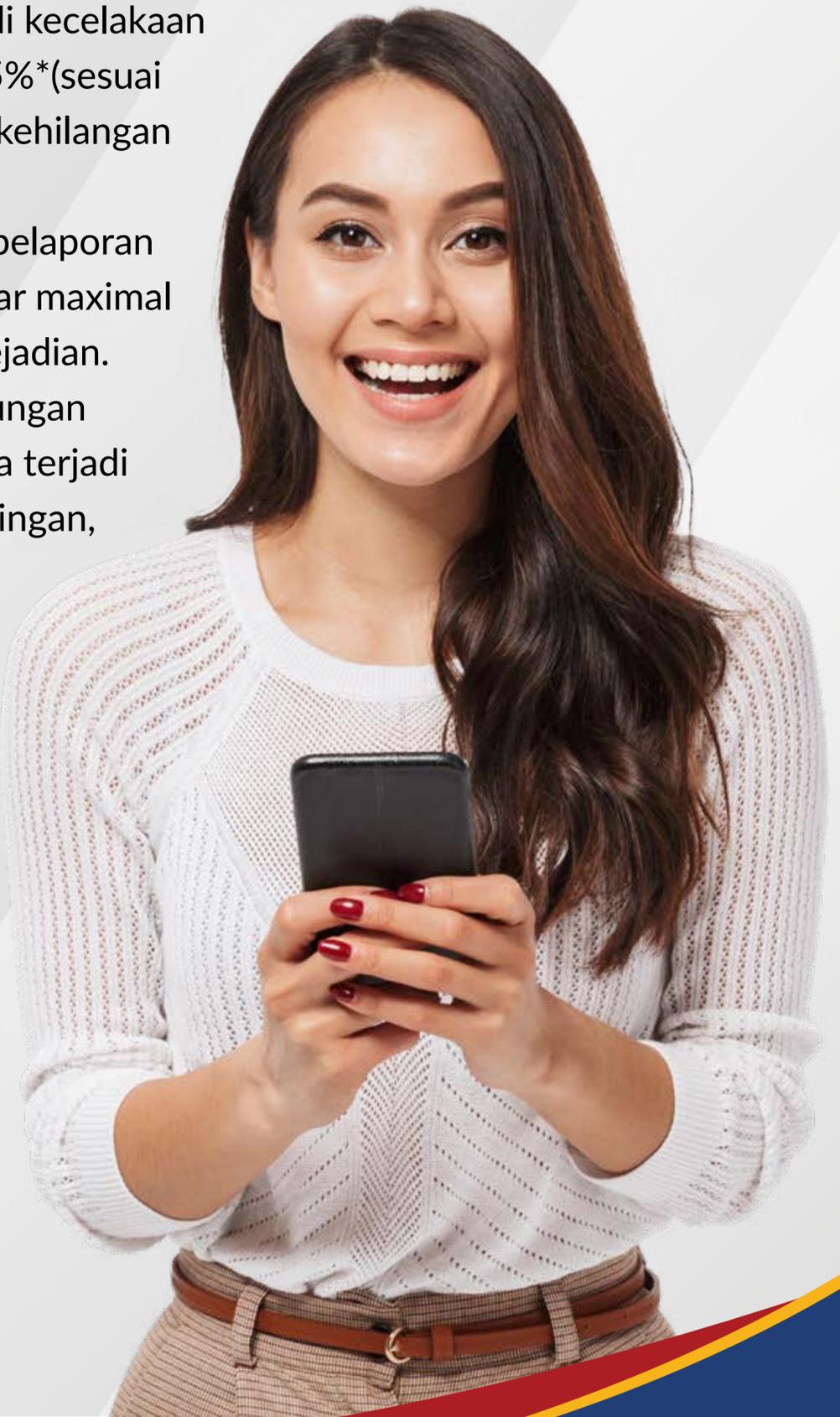
### ✓ Kemudahan Perubahan Tanggal Jatuh Tempo (Rescheduling)

MUF memahami adanya keperluan perubahan yang kerap tidak dapat dihindari. Perubahan kontrak dapat dilakukan untuk hal-hal sebagai berikut:

- **Perubahan Tanggal Jatuh Tempo (Rescheduling).** Rescheduling merupakan perubahan tanggal jatuh tempo angsuran (tidak berlaku pada tanggal jatuh tempo angsuran terakhir).  
Untuk proses Rescheduling, Debitur bisa datang langsung ke Kantor Cabang MUF yang terdaftar.

### ✓ Kemudahan Klaim Asuransi Kendaraan

- Debitur dengan jenis pertanggungan asuransi TLO (Total Loss Only) , apabila terjadi kecelakaan dengan kerusakan mencapai 75%\*(sesuai estimasi dealer resmi) ataupun kehilangan kendaraan karena pencurian & perampasan, SEGERA lakukan pelaporan ke Kantor Cabang MUF terdaftar maximal 3 (tiga) x 24 Jam dari tanggal kejadian.
- Debitur dengan jenis pertanggungan asuransi Comprehensive apabila terjadi kecelakaan dengan kerusakan ringan, dapat langsung menghubungi Customer Care Center Maskapai Asuransi atau ke kantor cabang maskapai asuransi terdekat
- Untuk informasi lebih lanjut dan pertanggungjawaban mengenai asuransi kendaraan Debitur, silahkan menghubungi Call Center Maskapai Asuransi.





### Info Penting:

- Apabila pengajuan asuransi telah disetujui, maka penggantian klaim asuransi yang diberikan berupa uang (bukan kendaraan) yang akan digunakan untuk menutup sisa kewajiban pembiayaan Debitur kepada MUF terlebih dahulu, kemudian jika masih terdapat sisa kelebihan, maka akan dialokasikan kepada Debitur.
- Ketentuan mengenai jaminan asuransi dapat dipelajari dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia

### ✓ Risiko Eksekusi Objek Jaminan Fidusia

Standar Operasional Prosedur Penagihan & Penanganan Keterlambatan:

1. MUF akan mengingatkan Debitur 3(tiga)hari sebelum Jatuh Tempo Angsuran & 15(lima belas)hari setelah Jatuh Tempo Angsuran via SMS Blast
2. Pada keterlambatan 1(satu)hari dari tanggal Jatuh Tempo Angsuran, MUF akan melakukan penagihan via panggilan telepon otomatis (robot call)
3. Pada keterlambatan 2(dua) s/d 7(tujuh)hari, MUF akan melakukan penagihan *by phone* kepada Debitur
4. Pada keterlambatan 4(empat)hari dari tanggal Jatuh Tempo Angsuran, MUF akan melakukan kunjungan penagihan dengan membawa berkas Surat Peringatan Pertama
5. Keterlambatan 7(tujuh) s/d 30(tiga puluh)hari dari tanggal Jatuh Tempo Angsuran, MUF akan melakukan kunjungan penagihan dengan membawa berkas Surat Peringatan Terakhir
6. Pada keterlambatan diatas 30(tiga puluh)hari dari tanggal Jatuh Tempo Angsuran, MUF akan melakukan kunjungan dengan membawa berkas Surat Tugas untuk melakukan pengamanan objek kendaraan.

## Notes:

- a. Proses pengamanan objek kendaraan dapat dilakukan lebih awal dari ketentuan tersebut di atas, jika dalam proses kunjungan didapati indikasi unit kendaraan telah digadaikan /dipindahtangankan/Debitur tidak kooperatif.
- b. Biaya atas eksekusi pengamanan objek kendaraan unit kendaraan tersebut, akan dibebankan kepada Debitur
- c. Debitur diberikan kesempatan selama 7(tujuh) hari dari tanggal eksekusi pengamanan objek kendaraan, untuk melakukan proses kredit lancar di kantor cabang MUF terdaftar sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Apabila lewat 7 (tujuh) hari dari tanggal eksekusi pengamanan objek kendaraan, Debitur belum melakukan proses kredit lancar, maka unit kendaraan akan dilakukan proses lelang / penjualan.
- e. Hasil lelang/ penjualan atas unit kendaraan akan digunakan untuk melakukan pembayaran kewajiban Debitur, Apabila nilai lelang tidak dapat menutup total kewajiban, maka Debitur wajib melakukan pelunasan atas sisa kewajiban tersebut, jika tidak dilakukan pelunasan maka akan tercatat sebagai tunggakan dalam SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan) OJK.

## ✓ Kemudahan Layanan bagi Debitur

Debitur dapat dengan mudah menghubungi MUF melalui :

1. MONA (MUF Online Assistant) yang dapat diakses melalui :
  - WhatsApp : 082111824010
  - LINE : @muf\_mona
  - Telegram : Muf\_officialbot
  - Facebook : MUFinance
2. Debitur dapat mengunjungi website MUF melalui :
  - <https://muf.co.id/>
  - <https://moas.id/>
  - <https://dananow.muf.co.id/>
3. Debitur dapat menghubungi Call Center MUF di nomor : 1500824 ataupun melalui email : [mufcare@muf.co.id](mailto:mufcare@muf.co.id)
4. Kantor Cabang MUF beroperasi dari Hari Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 WIB dan hari Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB.