

## UCan FAQ

### 1. Apa itu UCan?

UCan merupakan produk pinjaman digital yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan kamu secara mudah, cepat, dan nyaman. Melalui kemitraan PT Bank QNB Indonesia Tbk bersama operator telekomunikasi terkemuka di Indonesia, yaitu Indosat Ooredoo Hutchison serta perusahaan teknologi informasi terkemuka di Cina, yaitu Yusys Technologies (atau PT Yulnsight Technologies), UCan menawarkan produk dana tunai kepada nasabah dalam proses terpadu, mulai dari pembukaan aplikasi hingga penarikan tunai secara digital. UCan memiliki tiga fitur, yaitu Paylater, Cicilan dan Tarik Tunai.

### 2. Mengapa saya tidak dapat melakukan registrasi UCan?

Jangan khawatir jika saat ini kamu belum dapat melakukan pengajuan UCan, kami sedang berusaha menyediakan layanan UCan untuk lebih banyak pengguna. Ayo gunakan aplikasi myIM3 lebih sering lagi dan tingkatkan kualitas penggunaanmu. Kami akan menginformasikan ketika kamu sudah dapat melakukan pengajuan UCan kembali.

### 3. Biaya apa saja yang dikenakan oleh UCan?

UCan tidak mengenakan biaya tahunan

Biaya Paylater:

- Biaya administrasi 5% per total transaksi tagihan pemakaian Paylater, dengan jumlah minimal Rp 15.000
- Tidak dikenakan bunga

Biaya Tarik Tunai:

- Biaya administrasi di awal 5%
- Bunga: 2,95% s.d 6,45%. Bunga yang akan dikenakan mengacu kepada konfirmasi akhir untuk setiap transaksi tarik tunai

Biaya Keterlambatan Pembayaran:

Pembayaran yang melewati tanggal pembayaran terakhir (jatuh tempo + 3 hari) akan dikenakan biaya keterlambatan sebesar 0,3% per hari dari total tertunggak yang dihitung semenjak tanggal jatuh tempo.

Biaya Administrasi Cicilan (untuk pembelian Paket Eksklusif UCan)

Besarnya biaya tergantung dari paket yang dibeli, biaya yang akan dikenakan mengacu kepada konfirmasi akhir untuk setiap transaksi pembelian Paket Eksklusif UCan

Denda

Besarnya sejumlah Deposit. Saat ini transaksi Cicilan tidak memerlukan deposit apapun, sehingga tidak ada denda yang dibebankan ke nasabah.

Bunga & Biaya	Saat ini	Perubahan	Tanggal efektif	
			Nasabah Baru*	Nasabah Existing**
Bunga (dibayar per bulan)	2.95%	2.95% s.d 6.45%	18 Agustus 2021	26 Agustus 2021
Biaya Keterlambatan (dihitung per hari)	0.2%	0.3%	18 Agustus 2021	28 September 2021
Biaya Admin (dibayar didepan, per kali transaksi Tarik Tunai)	4%	5%	28 September 2021	28 September 2021

\*Nasabah terdaftar setelah 18 Agustus 2021

\*\*Nasabah terdaftar sebelum 18 Agustus 2021

#### 4. Bagaimana cara saya membayar tagihan UCan?

Pembayaran pinjaman UCan dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer antar bank dari ATM/Mobile Banking ke Rekening Virtual UCan.

1. Buka homepage UCan
2. Cek Tagihan dengan menggeser layar ke kiri dan lihat jumlah tagihan
3. Klik “Bayar sekarang”
4. Klik “Transfer Bank”
5. Jika kamu memiliki rekening di Mandiri, BNI, BRI, PermataBank atau BCA, silakan pilih bank yang sesuai dan nomor rekening virtual akan diberikan. Jika rekening kamu di bank yang lain, silakan pilih “Rekening bank lain” dan nomor rekening virtual akan diberikan.
6. Salin nomor rekening virtual tersebut, gunakan ATM / Internet Banking / Mobile Banking kamu, pilih transfer Bank\* dan bayar sejumlah tagihanmu ke nomor rekening tersebut. Nomor rekening virtual ini unik untuk kamu dan kami akan menghubungkannya langsung dengan *limit* kamu

\*Biaya transfer dapat dikenakan, mengikuti syarat & ketentuan rekening bank kamu. Terdapat jumlah minimum transfer yang dipersyaratkan oleh Bank atau institusi keuangan yang kamu gunakan, tergantung metode pembayaran yang kamu pakai, biasanya nilai tersebut berkisar antar Rp 5.000 - Rp 10.000.

#### 5. Kapan saya harus membayar tagihan UCan?

##### ***Bagaimana tanggal jatuh tempo dan tanggal tagihan ditetapkan?***

Tanggal jatuh tempo akan ditetapkan berdasarkan tanggal transaksi pertama yang kamu lakukan. Pastikan pembayaran kamu tidak melewati tanggal pembayaran terakhir untuk hindari biaya keterlambatan.

Tanggal transaksi pertama	Tanggal Jatuh Tempo	Tanggal Pembayaran Terakhir
1,2,3	1	4
4,5,...,26,27	1,2,...,23,24 (H-3 tanggal transaksi pertama)	4,5,...,26,27 (H+3 Tanggal Jatuh Tempo)
28,29,30,31	25	28

##### ***Kapan saya dapat melakukan pembayaran tagihan Paylater dan Tarik Tunai?***

Semua transaksi Paylater dan transaksi Tarik Tunai dalam satu periode tagihan akan jatuh tempo pada tanggal yang sama.

##### ***Apakah saya bisa melakukan pembayaran lebih awal untuk tagihan UCan?***

Untuk saat ini kamu hanya bisa melakukan pembayaran sejak tanggal jatuh tempo dan seterusnya.

##### ***Bagaimana jika pembayaran tagihan saya melewati tanggal jatuh tempo?***

Biaya keterlambatan sebesar 0,3% per hari akan dikenakan terhadap jumlah tagihan yang jatuh tempo. *Limit* kredit kamu tidak dapat digunakan sementara waktu, sampai kamu dapat melunasi tagihan yang telah jatuh tempo tersebut.



**6. Metode pembayaran apa saja yang tersedia?**

Kamu dapat melakukan pembayaran melalui layanan Mobile Banking, ATM dan Internet Banking bank manapun yang kamu miliki. Pada halaman tata cara pembayaran UCan pilih rekening virtual yang kamu inginkan dan ikuti petunjuk transfer pembayaran yang tertera didalamnya.

**7. Apakah saya dapat melakukan pembayaran tagihan sebagian? Apakah saya dapat membayar lebih banyak dari tagihan saya?**

Kamu tidak dapat melakukan pembayaran tagihan sebagian, jumlah pembayaran minimum adalah sejumlah yang tertera di halaman Tagihan.

Pembayaran yang melebihi jumlah tagihan hanya dapat dilakukan dari tanggal jatuh tempo dan seterusnya. Kelebihan pembayaran kamu akan mengurangi jumlah tagihan di bulan depan.

**8. Bagaimana cara saya menghubungi QNB Indonesia Contact Center mengenai layanan pelanggan UCan?**

Email : [contact.center@qnb.co.id](mailto:contact.center@qnb.co.id)  
Tel : (+62 21) 300 55 300

**9. Berapa lama proses pengajuan dan persetujuan untuk UCan?**

Proses pengajuan UCan secara rata-rata adalah sekitar 1-3 menit, dan lama proses persetujuan adalah maksimal 60 menit.

**10. Apa fitur utama yang dimiliki oleh UCan?**

Berikut fitur utama yang dimiliki oleh UCan

**Paylater:** Paylater merupakan fitur pinjaman tunai secara digital. Dengan UCan yang telah disetujui, kamu akan mendapatkan sejumlah *limit* pinjaman yang dapat digunakan untuk membeli dan belanja berbagai produk Indosat Ooredoo Hutchison. Transaksi pembelian dan pembelian tersebut dapat dibayarkan di kemudian hari pada saat tagihan telah jatuh tempo.

**Tarik Tunai:** Tarik Tunai merupakan fitur penarikan dana tunai yang dapat ditransfer ke rekening yang diinginkan. Pembayaran Tarik Tunai dapat dilakukan dalam bentuk cicilan dengan berbagai pilihan tenor yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan kamu.

**Cicilan:** Cicilan merupakan fitur yang memungkinkan kamu melakukan pembelian Paket Eksklusif UCan secara mencicil. Paket yang tersedia dengan metode cicilan 3 sampai 6 kali dapat dilihat di halaman UCan dan mengacu pada transaksi pembelian Paket Eksklusif UCan. Kamu wajib membayar uang muka dan menyelesaikan pendaftaran UCan untuk menikmati cicil bayar Paket Eksklusif UCan. Hanya 1 (satu) Paket Eksklusif UCan yang dapat dibeli dalam satu waktu.

**11. Apakah informasi pribadi saya aman dengan menggunakan UCan?**

Sesuai yang diatur dalam peraturan OJK, pengguna wajib memberikan data pribadi dan informasi lainnya secara benar. Bank memastikan bahwa data pribadi pengguna akan dijaga

kerahasiaan dan keamanannya. Penggunaan data pribadi pengguna akan mematuhi ketentuan yang berlaku.

## **12. Apa alasan pengajuan UCan saya di tolak?**

Terdapat beberapa persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pengguna untuk melakukan pengajuan UCan, pastikan untuk memberikan informasi dan dokumentasi yang akurat serta terkini untuk pengajuan UCan. Silakan hubungi Contact Center Bank QNB Indonesia untuk informasi lebih lanjut.

## **13. Bagaimana cara untuk melakukan pengecekan riwayat transaksi pada UCan?**

Pada homepage UCan, klik menu Transaksi pada bagian atas halaman untuk melihat seluruh transaksi yang dilakukan menggunakan UCan. Waktu dan jenis transaksi dapat disesuaikan dengan pencarian yang diinginkan.

## **14. Bagaimana cara melakukan pengecekan tagihan UCan?**

Pada *homepage* UCan, klik menu Tagihan pada sisi kanan sisa *limit* yang tersedia untuk melihat tagihan pengguna.

## **15. Bagaimana cara melakukan Tarik Tunai pada UCan?**

Fitur Tarik Tunai hanya akan tersedia bagi pengguna terpilih, kamu akan melihat tombol "Tarik Tunai" dibawah informasi *limit* kamu yang tersedia.

Cara untuk melakukan Tarik Tunai:

1. Buka *homepage* UCan
2. Klik tombol "Tarik Tunai"
3. Masukkan jumlah dana yang ingin ditarik (minimal setiap penarikan adalah Rp 500.000 atau maksimal senilai sisa *limit* yang tersedia)
4. Jika belum mendaftarkan rekening tujuan dana akan di transfer, klik "Daftarkan" pada bagian Rekening Bank
  - a. Masukkan nomor rekening
  - b. Pilih Bank
  - c. Klik "Konfirmasi"
5. Klik "Lanjut"
6. Klik "Konfirmasi"
7. Masukkan PIN"

## **16. Bagaimana saya menggunakan UCan untuk membayar pembelian produk Indosat Ooredoo Hutchison?**

Setelah memilih produk Indosat Ooredoo Hutchison yang ingin kamu beli kamu akan diarahkan ke halaman pemilihan metode pembayaran, kemudian:

- Pilih UCan
- Masukkan password kamu

## **17. Saya punya pinjaman di bank lain, apakah masih bisa menggunakan UCan?**

Kamu tetap bisa mengajukan kredit instan UCan walaupun kamu memiliki pinjaman lainnya, dan kamu dapat menggunakan *limit* UCan jika pengajuan kamu disetujui.

**18. Bagaimana cara meningkatkan *limit* kredit UCan saya?**

Saat ini kami belum bisa menerima permintaan untuk menaikkan *limit* kredit UCan. Namun, kamu berkesempatan untuk meningkatkan *limit* UCan dengan cara menggunakan UCan lebih sering dan membayar tagihan tepat waktu.

**19. Saya punya *limit* UCan tapi kenapa tidak bisa Tarik Tunai?**

Artinya saat ini kamu hanya dapat menikmati fitur Cicilan. Namun, kamu berkesempatan untuk menikmati fitur Tarik Tunai dengan cara menggunakan UCan lebih sering dan membayar tagihan tepat waktu.

**20. Saya sudah membayar UCan, dimana saya bisa melihat bukti lunas saya?**

Kamu dapat melihat bukti lunas di dalam halaman Tagihan

**21. Bagaimana jika akun UCan saya dicuri?**

Silakan hubungi Contact Center Bank QNB Indonesia untuk memblokir UCan kamu sementara waktu.

Email : [contact.center@qnb.co.id](mailto:contact.center@qnb.co.id)

Tel : (+62 21) 300 55 300

**22. Bagaimana jika pembayaran tagihan UCan saya terlambat?**

Biaya keterlambatan sebesar 0,3% perhari akan dikenakan terhadap jumlah yang tertunggak. Limit kredit kamu juga akan diblokir sampai kamu membayar seluruh tagihan yang menunggak. Kamu akan terus menerima notifikasi pembayaran sebelum semua tagihan terbayarkan.

Jika pembayaran tagihan kamu terlambat, kami dapat mengambil tindakan sesuai dengan Syarat & Ketentuan yang telah disetujui. Kegagalan pembayaran akan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia dan/atau institusi lainnya.

**23. Apakah saya bisa bayar UCan di toko swalayan?**

Sekarang kamu dapat bayar UCan melalui Alfamart.

1. Buka *homepage* UCan
2. Cek Tagihan dengan menggeser layar ke kiri dan lihat jumlah tagihan
3. Klik "Bayar sekarang"
4. Pilih "Alfamart" (rekening virtual akan muncul)
5. Salin nomor rekening virtual yang tertera di UCan
6. Kunjungi Alfamart terdekat
7. Informasikan ke kasir untuk melakukan pembayaran ke UCan
8. Informasikan rekening virtual yang tertera di UCan
9. Pastikan jumlah tagihan sudah sesuai dengan jumlah yang diberitahukan kasir kemudian lakukanlah pembayaran
10. Terima tanda terima pembayaran dari Alfamart

\*Pembayaran melalui Alfamart minimal adalah Rp 10.000 - Rp 2.500.000 per kali transaksi pembayaran.

**24. Apa saja syarat pengajuan UCan?**

- Berusia minimal 21 tahun atau lebih;
- Memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan hukum dengan menandatangani perjanjian yang mengikat dengan Bank dan tidak dilarang untuk melakukannya berdasarkan hukum yang berlaku, dan
- Warga Negara Indonesia

**25. Kapan saya dapat melakukan Tarik Tunai?**

Transaksi Tarik Tunai dapat dilakukan kapan saja diluar pukul 23:30 – 00:00 dan 01:00 – 01:10.

**26. Saya punya *limit* UCan tapi kenapa tidak bisa beli pulsa atau paket data di myIM3?**

Artinya saat ini kamu hanya dapat menikmati fitur Cicilan untuk membeli Paket Eksklusif UCan. Namun, kamu berkesempatan untuk menikmati fitur lainnya dengan cara menggunakan UCan lebih sering dan membayar tagihan tepat waktu.

**27. Apa itu Paket Eksklusif UCan?**

Adalah produk Indosat Ooredoo Hutchison yang hanya tersedia eksklusif bagi Nasabah UCan. Paket yang tersedia dengan metode cicilan 3 sampai 6 kali dapat dilihat di halaman UCan. Kamu wajib membayar uang muka dan menyelesaikan pendaftaran UCan untuk menikmati cicil bayar Paket Eksklusif UCan. Hanya 1 (satu) Paket Eksklusif UCan yang dapat dibeli dalam satu waktu.

**28. Apa itu Uang Muka?**

Adalah sejumlah dana yang harus dibayarkan didepan oleh Nasabah untuk dapat melakukan pembelian Paket Eksklusif UCan.

**29. Apa itu Deposit?**

Adalah sejumlah dana yang akan dideposit oleh UCan saat Nasabah melakukan pembelian Paket Eksklusif UCan, dimana dana tersebut dapat dikembalikan kepada Nasabah jika Nasabah sudah menyelesaikan kewajibannya untuk membayar lunas pinjaman UCan. Untuk saat ini Deposit belum diberlakukan.

**30. Apa itu Denda?**

Adalah sejumlah dana yang akan dibebankan kepada Nasabah, dalam hal Nasabah gagal memenuhi kewajibannya pembayarannya atas pembelian paket Eksklusif UCan. Saat ini, transaksi Cicilan tidak memerlukan deposit apapun, sehingga tidak ada denda yang dibebankan ke nasabah.

**31. Apa yang terjadi jika saya tidak membayar cicilan Paket Eksklusif UCan?**

Jika kamu tidak melakukan pembayaran tagihan cicilan pembelian Paket Eksklusif UCan dalam 15 (lima belas) hari setelah tanggal Jatuh Tempo maka pembelian paket kamu akan dihentikan secara otomatis. Kamu juga akan dikenai Denda. Namun saat ini, transaksi Cicilan tidak memerlukan deposit apapun, sehingga tidak ada denda yang dibebankan ke nasabah.

### **32. Bagaimana cara daftar UCan?**

Untuk daftar UCan kamu hanya perlu mengikuti beberapa langkah sederhana dibawah ini :

1. Klik UCan di beranda aplikasi myIM3 dan setuju Syarat & Ketentuan spesifik
2. Masukkan nomor IM3 kamu untuk dapat kode verifikasi dan klik ""Lanjut"" untuk setuju pada Syarat & Ketentuan
3. Unggah E-KTP kamu
4. Ikuti proses Pemeriksaan Wajah
5. Isi data kamu, kontak darurat & atur PIN
6. Ajukan aplikasi kamu dan tunggu hasilnya

### **33. Berapa lama masa aktif dan kuota data yang akan diterima saat beli Paket Eksklusif UCan?**

Masa aktif paket data, besar kuota data dan jenis kuota sebagaimana tertera di aplikasi myIM3. Kamu akan menerima paket data bulan pertama setelah melakukan pembayaran uang muka dan paket data bulan selanjutnya setelah melakukan pembayaran atas tagihan cicilan Paket Eksklusif UCan.

### **34. Apakah kuota data Paket Eksklusif UCan akan diterima seluruhnya didepan?**

Tidak, besarnya kuota data setiap bulannya sebagaimana tertera pada aplikasi myIM3. Kamu akan menerima besar kuota data yang sama setiap bulannya sesuai dengan Paket Eksklusif UCan yang kamu dibeli.

### **35. Apakah nomor VA itu?**

Nomor VA adalah nomor rekening virtual yang digunakan untuk melakukan pembayaran tagihan UCan dengan cara transfer ataupun bayar di Alfamart. Kamu dapat melakukan transfer VA melalui ATM, Mobile Banking atau Internet Banking yang kamu miliki. Transfer VA adalah metode pembayaran yang aman dan terjamin, pembayaran kamu akan terverifikasi secara otomatis.

### **36. Kapan nomor VA bisa di dapatkan?**

Kamu bisa mendapatkan nomor VA sejak tanggal Jatuh Tempo, setelah memilih metode pembayaran. Harap diperhatikan bahwa tiap nomor VA adalah unik. Satu nomor VA hanya dapat menerima pembayaran satu kali, pastikan untuk buat nomor VA baru setiap kali kamu ingin bayar tagihan.

### **37. Apa itu Cicilan?**

Cicilan merupakan fitur yang memungkinkan kamu melakukan pembelian Paket Eksklusif UCan secara mencicil. Paket yang tersedia dengan metode cicilan 3 sampai 6 kali dapat dilihat di halaman UCan dan mengacu pada transaksi pembelian Paket Eksklusif UCan. Kamu wajib membayar uang muka dan menyelesaikan pendaftaran UCan untuk menikmati cicil bayar Paket Eksklusif UCan. Hanya 1 (satu) Paket Eksklusif UCan yang dapat dibeli dalam satu waktu.

### **38. Saya menerima sms dari Indosat Ooredoo Hutchison berisikan tautan <https://bit.ly/ucanh5> , ini tautan apa?**

Mohon pastikan bahwa SMS yang Bapak/Ibu terima benar dikirimkan oleh "UCan", serta tautan yang diberikan hanya akan mengarahkan Bapak/Ibu ke website / laman

<https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer>. Website/laman tersebut memungkinkan Bapak/Ibu untuk dapat melihat informasi program promosi UCan terbaru serta melakukan pengecekan atas keabsahan pendaftaran untuk pinjaman digital UCan.

**39. Apa itu website / laman <https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer>?**

Website / laman [h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer](https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer) merupakan laman yang diperuntukan bagi khalayak umum untuk melihat informasi program promosi UCan yang terbaru, serta bagi para pengguna nomor Indosat Ooredoo Hutchison untuk dapat melakukan pengecekan atas keabsahan pendaftaran untuk pinjaman digital UCan.

**40. Saya sudah daftar UCan melalui website / laman <https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer> , dimana saya bisa akses UCan?**

Untuk mengakses UCan Bapak/Ibu harus mengunduh aplikasi myIM3 dan masuk ke aplikasi dengan nomor selular Indosat Ooredoo Hutchison Bapak/Ibu. Bapak/Ibu nantinya akan dapat melakukan pembelian Paket Eksklusif UCan, dan jika Bapak/Ibu merupakan Nasabah terpilih, maka Bapak/Ibu akan dapat melakukan pengaktifan Tarik Tunai dengan melengkapi proses registrasi UCan.

**41. Apakah saya bisa daftar UCan melalui laman <https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer> dengan nomor selular non Indosat Ooredoo Hutchison?**

Saat ini layanan UCan hanya tersedia bagi pengguna Indosat Ooredoo Hutchison. Bapak/Ibu dapat melakukan pembelian nomor selular Indosat Ooredoo Hutchison melalui tautan yang disediakan pada laman <https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer> atau dengan langsung mengunjungi laman Indosat Ooredoo Hutchison

**42. Saya mencoba mendapatkan OTP di laman <https://h5.qnb.co.id/s/get-ucan-offer> tetapi selalu tidak diterima?**

Mohon agar Bapak/Ibu memastikan bahwa :

- Nomor selular yang dimasukan adalah nomor Indosat Ooredoo Hutchison yang aktif
- Bapak/Ibu mendapatkan penerimaan sinyal selular yang baik
- Bapak/Ibu memasukan nomor diawali 0 ataupun 62, tanpa tanda + (contoh 0816xxx-xxx atau 62816xxx-xxx)