

FREQUENTLY ASKED QUESTION (FAQ)

PT. TEKNOLOGI FUTURISTIK ANDALAN

[ALAMAT KANTOR]

RIWAYAT PERUBAHAN

No. Revisi	Versi	Tanggal Perubahan	Uraian Singkat

Disusun Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
() Div. Pemasaran Bisnis	() Kep. Div IT	() Direktur
Tanggal:	Tanggal:	Tanggal:

DISTRIBUSI

Nama/Divisi	Tanggal Distribusi
Komisaris	8/1/2023
Direktur	8/1/2023
Divisi HRD&GA	8/1/2023
Internal Audit & Kordinator SMKI	8/1/2023
Divisi IT & Operasional	8/1/2023
Divisi Investasi & Bisnis	8/1/2023
Divisi Keuangan	8/1/2023
Divisi Hukum, Kepatuhan & Risiko	8/1/2023

I. Frequently Asked Question

A. Seputar VNL

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu VNL?	VNL adalah sebuah token dari teknologi blockchain. Setiap transaksi yang terkait dengan pembelian, penjualan, transfer, penukaran token, dll akan dikenakan biaya tertentu dalam bentuk token. Biaya akan disesuaikan berdasarkan jenis transaksi dan beberapa properti transaksi lainnya yang ditetapkan pada saat pembuatan transaksi.
Apa itu PT Teknologi Futuristik Andalan (TFA)	merupakan perusahaan yang didirikan berdasarkan akta pendirian no. [...] tertanggal [...] dan telah mendapatkan pengesahan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia no. [...]. Terbentuknya perusahaan ini didasarkan atas mendukung kemajuan teknologi kripto di Indonesia, menciptakan ekosistem yang menunjang kebutuhan dalam perkembangan teknologi pada masyarakat Indonesia, sehingga teknologi ini dapat digunakan oleh masyarakat luas.
Dimana lokasi VNL dan TFA?	[.....]
Apa keuntungan menggunakan VNL?	a) VNL merupakan token yang memberikan nilai volatilitas berdasarkan pergerakan pasar kripto; b) VNL merupakan turunan dari coin ETH yang mengutamakan teknologi keamanan dalam integrasinya nya dan kecepatan dalam transaksi. Sehingga sangat mendukung komunitas dalam pengembangan nya sendiri; c) VNL berada pada blockchain ETH yang memprioritaskan keamanan system blockchain itu sendiri. Dimana balance token akun – akun yang baru akan di alokasikan pada “guaranteed balance” selama 1440 blocks atau 24 jam. d) VNL memiliki visi misi merevolusi dalam sistem pembiayaan permodalan perusahaan dalam penggunaan pada ekosistem blockchain.
Bagaimana cara menghubungi pelayanan pelanggan VNL?	Kamu dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan Senin s/d Jumat jam 08.00 – 22.00 1. Melalui telepon di nomor [...] 2. Melalui whatsapp di nomor [...] 3. Melalui email [...]
Bagaimana cara melaporkan akun palsu/bukan milik?	Silahkan memberikan persyaratan seperti: 1. Surat Laporan Kepolisian; 2. Foto Diri Terbaru Uk. 5R; 3. Foto Diri Dengan Memposisikan Wajah dan KTP Secara Jelas Uk. 5R; 4. Foto Copy KTP; 5. Bersedia Melakukan Panggilan Video Untuk Investigasi Lanjutan;

	6. Surat Pernyataan Tidak Memiliki Akun VNL Kirimkan persyaratan tersebut ke email VNL info@VNL.id dan kirimkan berkas asli ke Kantor [.....] Note: Kami akan melakukan investigasi terhadap laporan kamu dengan jangka waktu 7 hari kerja setelah berkas diterima.
--	--

B. Pendaftaran & Masuk

Pertanyaan	Jawaban
Mengapa saya tidak bisa masuk (<i>login</i>) ke situs?	Kegagalan <i>login</i> Anda dapat disebabkan oleh salah satu alasan berikut ini: <u>Keterbatasan Sistem</u> Sebagai bagian dari upaya VNL dalam menjadi yang terdepan pada sistem stable token, terkemuka, menciptakan pengalaman bertransaksi yang aman dan menyenangkan bagi pengguna kami, keterbatasan sistem telah kami terapkan. Anda dianjurkan untuk menikmati layanan VNL dengan menggunakan perangkat dan akun Anda sendiri untuk mencegah adanya gangguan dalam pengalaman Anda di VNL. <u>Penutupan Akun secara Permanen</u> Kami akan menutup akun pengguna yang terbukti terlibat dalam pelanggaran Kebijakan VNL. Pengguna-pengguna tersebut tidak akan dapat <i>login</i> ke situs VNL untuk alasan keamanan.
- Dapatkah saya menggunakan akun VNL saya di perangkat lain? - Bagaimana cara menutup akun saya pada perangkat yang sudah tidak saya gunakan?	• Tahap 1 Ya, Anda dapat menggunakan akun VNL Anda di perangkat lain. Yang Anda perlukan hanyalah masuk ke akun VNL Anda menggunakan email dan password yang telah anda registrasi dan melakukan verifikasi email tersebut. • Tahap 2 Jika Anda ingin melakukan tutup akun pada perangkat yang sebelumnya silahkan menghubungi layanan pelanggan kami untuk mendapatkan instruksi lebih lanjut
Mengapa saya tidak dapat megakses akun VNL saya tanpa verifikasi email?	Untuk meningkatkan keamanan akun Anda, mohon untuk verifikasi perangkat yang Anda gunakan dengan link yang telah dikirimkan email yang terdaftar pada akun Anda.

C. Menu Top Up

Pertanyaan	Jawaban
1. Mengapa isi Top Up saya tidak masuk ke VNL? 2. Mengapa Top Up saya tidak sesuai pada saat saya melakukan transfer?	• Tahap 1 Top Up akan dilakukan oleh pengguna melalui exchanger yang menyediakan token kripto VNL yang kemudian pengguna melakukan transfer asset token VNL dari wallet exchanger terkait kepada wallet atau dompet VNL berupa token VNL Silahkan Anda melampirkan bukti transaksi yang Anda lakukan kepada Pelayanan Pelanggan VNL. • Tahap 2 Pada saat melakukan transfer aset dari wallet exchanger kepada wallet VNL maka pengguna akan dikenakan biaya admin (gas fee) yang tertera dalam laman exchanger masing-masing mengenai informasi biaya.
Bank apa saja yang dapat digunakan untuk Top Up?	Bank yang dapat digunakan untuk melakukan Top Up merupakan kebijakan dari exchanger masing-masing yang menyediakan aset token kripto VNL

D. Menu Transfer

Pertanyaan	Jawaban
Transfer aset Ke Sesama Pengguna VNL	
Apa itu transfer?	Menu transfer pada situs VNL adalah menu untuk melakukan transfer ke sesama pengguna VNL.
Bagaimana cara transfer aset ke sesama pengguna VNL?	Anda dapat melakukan transfer token VNL ke sesama pengguna dengan cara: 1. Pilih menu “transfer” 2. Klik menu “Transfer” 3. Klik “masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet” 4. Pilih “klik ok/transfer sekarang” 5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun VNL untuk dapat diisi sebelum kegiatan transfer di proses 6. Apabila OTP telah dimasukan maka perpindahan aset akan segera di proses 7. pastikan kode wallet yang dimasukan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami
Bagaimana cara transfer ke wallet yang lain nya ?	Anda dapat melakukan transfer dana atau aset kripto VNL apabila dompet digital yang dituju telah menyediakan sistem atau aset berjenis token VNL dengan cara: 1. Pilih menu “transfer” 2. Klik menu “Transfer”

	3. Klik “masukan kode wallet yang tertera dalam penerima wallet” 4. Pilih “klik ok/transfer sekarang” 5. OTP akan dikirimkan melalui email anda yang telah didaftarkan pada akun VNL untuk dapat diisikan sebelum kegiatan transfer di proses 6. Apabila OTP telah dimasukan maka perpindahan aset akan segera di proses 7. pastikan kode wallet yang dimasukan telah sesuai karena kesalahan kode tujuan wallet tidak dapat dikembalikan dan bukan dari tanggung jawab kami
1. Mengapa saya tidak mendapatkan Pemberitahuan (Notifikasi) transfer dana masuk dan / atau keluar?	• Tahap 1 Anda dapat melakukan pemeriksaan pada aplikasi VNL dengan cara: 1. Pilih menu “dompet” 2. Klik menu “Riwayat transfer”

E. Menu Pindai

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu Pindai?	Menu Pindai pada situs VNL adalah alat untuk mempermudah dalam melakukan transaksi Top Up menggunakan situs layanan VNL dengan melakukan pindai kode QR.
1. Mengapa saya tidak bisa melakukan pembayaran? 2. Kenapa pada saat melakukan pemindaian QR tampilan hanya mutar-mutar saja?	1. Pastikan sinyal operator nomor telepon yang digunakan tidak bermasalah. 2. Pastikan Balance Anda mencukupi untuk melakukan pembayaran
Bagaimana cara mempergunakan Pindai?	1. Klik menu ‘Scan QR’ Arahkan kamera ke Kode QR untuk melakukan pembayaran Top Up.

F. Menu Riwayat

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu riwayat?	Riwayat yang terdapat pada situs layanan VNL adalah sebuah riwayat transaksi yang dilakukan pada akun VNL pengguna

G. Menu Stacking/Jar

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu Stacking/Jar?	Stacking atau Jar adalah penyimpanan token VNL yang akan menghasilkan [.....].
Fungsi Stacking/Jar	[.....]

Point Reward	Point reward adalah bonus yang diberikan kepada pengguna untuk dapat ditukarkan terhadap produk yang disediakan oleh Platform VNL
Saya telah bagikan kode referral namun saya tidak mendapatkan bonus?	Hal ini disebabkan karena teman yang Anda bagikan kode referral tidak menggunakan kode milik Anda.
Dimana saya dapat melihat riwayat undangan saya?	Riwayat undangan menunjukkan total teman yang berhasil di undang. Anda dapat melihat riwayat undangan : 1. Pilih menu “Akun” 2. Klik “Undangan saya” Anda dapat melihat Riwayat undangan.
Bagaimana cara menggunakan point reward?	Point reward merupakan tempat penampungan saldo hasil dari penyimpanan token VNL. Point Reward dapat ditukarkan dengan produk-produk yang telah kami sediakan dilaman produk penukaran point reward. Poin reward Anda dapat ditukarkan jika total poin sesuai dengan jumlah poin yang ingin ditukar dan pastikan poin reward yang ingin kamu tukarkan dapat mencukupi dan produk penukaran tersedia. Contoh: Voucher MAP 50.000 = 50 poin rewards Jika kamu memiliki Poin rewards 100 lalu kamu ingin melakukan penukaran Voucher MAP senilai 50 point reward maka poin yang kamu miliki akan berkurang sejumlah 50.
Bagaimana cara teman saya menerima undangan saya?	Setelah Anda membagikan kode referral, teman Anda perlu mengikuti langkah ini: 1. Membuka laman situs VNL 2. Buat akun VNL 3. Gunakan kode referral Anda pada saat teman Anda melakukan Pendaftaran (<i>registrasi</i>).

H. Menu Notifikasi

Pertanyaan	Jawaban
Apa itu Notifikasi?	Notifikasi adalah fitur dimana Anda akan mendapatkan pemberitahuan mengenai penggunaan situs laman VNL

I. Akun

Pertanyaan	Jawaban
Bagaimana cara melakukan pendaftaran ke VNL?	1. Membuka situs layanan VNL di https:// [.....]. 2. Masukkan nomor ponsel atau email yang ingin Anda daftarkan. email yang didaftarkan akan menjadi ID VNL kamu. 3. Isi nama lengkapmu sesuai KTP. 4. Isi alamat email yang aktif. 5. Isi jenis kelaminmu sesuai KTP.

	6. verifikasi email dengan mengklik link yang telah dikirimkan ke email yang didaftarkan 7. Ikuti langkah-langkah selanjutnya untuk menyelesaikan proses pendaftaran.
Bagaimana cara mengganti nama dikarenakan nama saya berbeda pada identitas?	Sesuai dengan syarat dan ketentuan, saat ini nama akun bersifat permanen sehingga tidak bisa diubah. Pastikan nama akun yang kamu buat sudah sesuai dengan identitas kamu.
Bagaimana cara mengganti email?	Email tidak dapat diganti lagi setelah didaftarkan
Bagaimana cara mengganti jenis kelamin?	Untuk saat ini Anda belum dapat mengganti jenis kelamin.
Bagaimana cara mengganti nomor ponsel?	Anda dapat melakukan perubahan nomor ponsel pada Aplikasi dengan langkah: 1. Pilih menu "Akun" 2. Silahkan klik "Change phone Number" untuk melakukan perubahan nomor ponsel. 3. Silahkan masukan nomor ponsel Anda yang baru 4. Klik "Konfirmasi"
Bagaimana cara menutup akun VNL saya?	Tutup akun adalah permanen dan tidak dapat dipulihkan kembali. Setelah akun Anda sukses di tutup&di hapus, Anda tidak akan dapat masuk/login dan melihat riwayat akun Anda lagi. Anda dapat mengikuti langkah berikut untuk tutup akun VNL: 1. Pilih menu "Akun" 2. Pilih "Keamanan dan Perlindungan" 3. Pilih "Tutup Akun" 4. Klik "Yes,I've read and agree" pastikan menyetujui close account dilakukan 5. Pilih icon sticker & alasan menutup akun 6. Klik "Lanjutkan" 7. Masukkan "OTP Confirmation" 8. Akun Anda dalam proses penutupan Note: Jika Anda melakukan tutup akun maka semua data yang tersimpan pada situs laman VNL akan otomatis terhapus.
Bagaimana cara membatalkan pembekuan akun?	Anda dapat menghubungi pelayanan pelanggan kami untuk membantu mengakses kembali akun Anda.
Mengapa akun saya diblokir?	VNL memblokir akun pengguna yang melanggar Syarat dan Ketentuan. Pastikan bahwa Anda telah membaca, mengerti, memahami dan menyetujui semua isi dalam Syarat dan Ketentuan. Jika Anda merasa tidak melakukan pelanggaran yang ada di bagian Syarat dan Ketentuan VNL namun akun diblokir, silakan Hubungi Pelayanan Pelanggan Kami.

Mengapa saya tidak bisa melakukan pendaftaran akun VNL?	Apabila Anda tidak dapat mendaftar akun VNL, kemungkinan hal itu terjadi karena adanya kendala teknis pada saat-saat berikut: 1. Anda melakukan registrasi dengan email yang sudah terdaftar 2. Tidak menerima kode verifikasi via email aktivasi akun saat Anda melakukan pendaftaran baik dengan menggunakan email Untuk itu, Anda dapat menghubungi Pelayanan Pelanggan dengan melampirkan screenshot atau video atas kendala yang ditemui.
Bagaimana menjaga keamanan akun VNL saya?	Untuk mencegah penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, pastikan Anda memahami panduan keamanan berikut: 1. Jangan mudah percaya pada pihak yang mengaku sebagai karyawan VNL atau pihak berwajib (Polisi, Bea Cukai), dan jangan memberitahukan data pribadi atau mentransfer sejumlah dana ke pihak tersebut. 2. Waspada jika Anda diminta untuk mengakses sebuah link oleh pihak lain. Jangan mengakses link yang mengharuskan Anda untuk menginput username dan password. 3. Ganti <i>password</i> akun VNL dan akun email pribadi Anda secara berkala dan jangan menggunakan password yang sama. 4. Semua promo dan informasi akan dipublikasikan melalui channel resmi VNL, seperti website [.....], email dengan domain @[.....], contoh: info@VNL.id, atau lewat media sosial resmi VNL di Facebook, Twitter, Instagram, dan Blog VNL. Kenali akun resmi VNL dengan baik.