

SOP Layanan Aduan Pengguna

No.	SOP50/REV0.0			
PT Crowddana Teknologi Indonusa				
Revisi	Disetujui oleh	Dibuat oleh	Tanggal Berlaku	Klasifikasi
0.0	James Wiryadi	Chairul Yaqin	22 Januari 2024	Internal
				
	Direktur utama	Legal Manager		
Tujuan	Untuk menjelaskan SOP Layanan Aduan Pengguna			
Dasar Hukum : <ol style="list-style-type: none"> POJK Nomor 57 /POJK.04/2020 Tentang Penawaran Efek Melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi POJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan 				
Dokumen Pendukung : N/A				

Riwayat Perubahan

Revisi	Isi Perubahan	Tanggal Perubahan
0.0	Versi Awal	22/1/2024

Contents

Penerimaan Pengaduan.....	2
Penanganan Pengaduan	6
Penyelesaian Pengaduan	7
Keberatan Terhadap Pengaduan	7
Penyelesaian Sengketa	7
Ketentuan Lainnya	8

1. Penerimaan Pengaduan

1) Pengguna dapat membuat aduan melalui media yang disediakan oleh CrowdDana, yakni:

Jenis	Media	Sub Media	Konfirmasi Penerimaan
Tertulis	Email	support@crowddana.id	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui email yang digunakan untuk melakukan aduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX 2. tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY 3. nomor telepon fungsi Pengaduan CrowdDana yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
	Live Chat	aplikasi dan/atau website CrowdDana	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui live chat, yang sekurang-kurangnya meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX 2. Tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY 3. nomor telepon fungsi Pengaduan CrowdDana yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
	Whatsapp	087746435822	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui nomor Whatsapp yang menghubungi/melakukan aduan, yang sekurang-kurangnya</p>

			<p>meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX 2. Tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY 3. nomor telepon fungsi Pengaduan CrowdDana yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
	Telegram	group CrowdDana dan proyek Penerbit	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui kontak Telegram yang menghubungi/melakukan aduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX 2. Tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY 3. nomor telepon fungsi Pengaduan CrowdDana yang dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
	Sosial media	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instagram 2. Facebook 4. TikTok 	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui <i>direct message</i> pada sosial media yang menghubungi/melakukan aduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX 2. Tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY 3. nomor telepon fungsi Pengaduan CrowdDana yang

			dapat dihubungi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
Lisan	Melalui call Whatsapp	087746435822	<p>CrowdDana menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan melalui nomor Whatsapp yang menghubungi/melakukan aduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :</p> <p>1. Nomor registrasi pengaduan / nomor tiket YYYYMMDDXXXX</p> <p>2. Tanggal penerimaan pengaduan DD-MM-YYYY</p>

2) *Customer Service* akan menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang masuk melalui media-media sebagaimana disebutkan di ayat (1) diatas.

3) Waktu penerimaan Pengaduan adalah sebagai berikut:

a. **Tertulis :**

Apabila Pengaduan diterima sebelum pukul 16.00 WIB maka aduan tersebut dianggap masih diterima pada hari dimana Pengaduan tersebut dibuat. Namun, apabila Pengaduan diterima setelah jam 16.00 maka Pengaduan dianggap diterima di Hari Kerja selanjutnya.

b. **Lisan :**

Pengaduan secara lisan diterima secara *real time* saat Pengguna melakukan panggilan melalui Whatsapp sebagaimana telah diatur di ayat (1) diatas.

4) *Customer Service* akan memberikan konfirmasi pengaduan sebagaimana diatur dalam ayat (1) segera setelah pengaduan diterima sebagaimana diatur dalam ayat (3) diatas disertai dengan penjelasan prosedur singkat layanan Pengaduan di CrowdDana.

5) Setelah aduan dianggap diterima sebagaimana dijelaskan pada Pasal ayat (3) diatas, *customer service* akan melakukan cek kelengkapan data yang dibutuhkan dalam Pengaduan.

6) Data yang dibutuhkan dalam Pengaduan yakni:

- a. identitas Pengguna dan/atau Perwakilan Pengguna;
- b. surat kuasa khusus (apabila dikuasakan);
- c. jenis dan tanggal Transaksi Keuangan;

- d. permasalahan yang diadukan; dan
 - e. Dokumen pendukung lainnya yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan.
- 7) Terhadap data yang diberikan oleh Pengguna, *customer service* akan melakukan pengecekan data dan akan menghasilkan beberapa kondisi yakni:
- a. data lengkap
Jika data lengkap maka *Customer Service* akan memberikan tanggapan kepada Pengguna bahwa data telah lengkap dan akan dilakukan penanganan pengaduan.
 - b. data tidak lengkap dan/atau kurang data
Jika data tidak lengkap maka *customer Service* akan memberikan tanggapan kepada Pengguna bahwa data tidak lengkap dan/atau kurang data.
 - c. penolakan Pengaduan
- 8) *Customer Service* memberikan tanggapan maksimal 2 (dua) hari kerja terhitung sejak Pengaduan diterima apabila Pengaduan diajukan secara tertulis dan secara *real time* apabila pengaduan dilakukan secara lisan.
- 9) Tanggapan tersebut dikirimkan ke media sebagaimana diatur dalam ayat (1) terkait konfirmasi penerimaan.
- 10) Terhadap data yang tidak lengkap sebagaimana diatur dalam ayat (7) huruf b diatas, Pengguna diberikan waktu untuk melengkapi data selama 20 (dua puluh) hari kerja terhitung sejak tanggapan diberikan kepada Pengguna.
- 11) Dalam hal terdapat kondisi, yakni:
- a. data yang diperlukan tidak berada pada domisili Pengguna; dan/atau
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Pengguna.
- Maka waktu sebagaimana diatur dalam ayat (10) diatas dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja.
- 12) Jika perpanjangan waktu telah dilakukan namun Pengguna masih belum melengkapi kekurangan data maka Pengaduan dianggap telah dibatalkan dan tidak perlu dinyatakan melalui surat atau pernyataan lainnya.
- 13) Terhadap ketentuan ayat (12) diatas, Pengguna dapat mengajukan kembali Pengaduan dari proses awal.

14) *Customer Service* dapat melakukan penolakan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat

(7) huruf c apabila:

- a. Pengguna tidak melengkapi data sebagaimana diatur dalam ayat (12);
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Penyelenggara;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung; dan/atau
- d. Pengaduan tidak terkait dengan proses Layanan Urun Dana di CrowdDana.

2. Penanganan Pengaduan

- 1) Setelah data pengaduan telah lengkap maka *Compliance* akan melakukan tindak lanjut berupa:
 - a. pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
 - b. analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- 2) Untuk melaksanakan tindak lanjut tersebut, *Compliance* dapat meminta *Customer Service* untuk meminta dokumen atau informasi tambahan dari Pengguna.
- 3) *Compliance* harus melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima.
- 4) Dalam hal *Compliance* membutuhkan dokumen pendukung atas pengajuan secara lisan, maka *Compliance* dapat meminta kepada *Customer Service* untuk meminta kepada Pengguna untuk menyampaikan aduan secara tertulis.
- 5) *Compliance* harus melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak data pengaduan telah lengkap.
- 6) Dalam hal terdapat kondisi, yakni:
 - a. Pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna dan/atau perwakilan Pengguna memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen CrowdDana; dan/atau
 - b. terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali CrowdDana.

Maka waktu sebagaimana diatur dalam ayat (5) diatas dapat diperpanjang selama 20 (dua puluh) hari kerja.

- 7) Jika terjadi kondisi sebagaimana dimaksud dalam ayat (7) diatas maka *Compliance* meminta kepada *Customer Service* untuk melakukan pemberitahuan secara tertulis kepada Pengguna sebelum jangka waktu sebagaimana diatur dalam ayat (5) diatas berakhir.
- 8) Dalam hal terdapat kondisi, yakni:
 - a. penyelesaian Pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain; dan
 - b. tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan ayat (6).

Maka jangka waktu penyelesaian Pengaduan dapat diperpanjang lagi.

- 9) Jika terjadi kondisi sebagaimana dimaksud dalam ayat (7) diatas maka *Compliance* meminta

kepada *Customer Service* untuk melakukan pemberitahuan secara tertulis kepada Pengguna sebelum jangka waktu sebagaimana diatur dalam ayat (6) diatas berakhir.

- 10) Apabila Pengaduan terkait dengan pegawai CrowdDana yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
- 11) Apabila Pengaduan terkait dengan Direktur CrowdDana, Pengguna akan diarahkan ke Asosiasi Layanan Urun Dana Indonesia (ALUDI) sebagai asosiasi resmi yang membawahi CrowdDana sebagai Penyelenggara SCF.

3. Penyelesaian Pengaduan

- 1) Setelah *Compliance* dan *Customer Service* melakukan penanganan Pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 maka *Compliance* dengan persetujuan dari Direktur akan menyampaikan Tanggapan Pengaduan berupa:
 - a. penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan CrowdDana yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
 - b. penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan CrowdDana yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Pengguna.
- 2) Tanggapan Pengaduan tersebut disampaikan oleh *Customer Service* kepada Pengguna secara tertulis apabila Pengaduan disampaikan secara tertulis dan disampaikan secara lisan dan/atau tertulis apabila Pengaduan disampaikan secara lisan.
- 3) Terhadap Tanggapan Pengaduan yang disampaikan, Pengguna dapat keberatan atau menolak, yakni:
 - a. tanggapan Pengaduan dilakukan secara tertulis
2 (dua) hari kerja setelah Tanggapan Pengaduan telah dikirim ke media yang digunakan oleh Pengguna sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) tentang konfirmasi penerimaan, dengan memberitahukannya secara tertulis kepada CrowdDana.
 - b. tanggapan Pengaduan dilakukan secara tertulis
Saat itu juga ketika *call* melalui Whatsapp berlangsung.
- 4) Apabila dalam kurun waktu sebagaimana diatur dalam ayat (3) diatas tidak terdapat keberatan maka Tanggapan Pengaduan dianggap diterima dan mengikat Pengguna.

4. Keberatan Terhadap Tanggapan Pengaduan

- 1) *Compliance* bersama dengan *Customer Service* akan menyelesaikan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana diatur dalam Pasal 2.
- 2) Pasal 2 dan Pasal 3 berlaku mutatis mutandis terhadap penyelesaian keberatan.

5. Penyelesaian Sengketa

- 1) Apabila setelah melalui proses keberatan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Tanggapan Pengaduan tidak diterima, maka Pengguna dan CrowdDana akan melakukan penyelesaian baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.
- 2) Pelaksanaan penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam ayat (1) diatas dilihat dari Perjanjian Layanan Urun Dana.
- 3) CrowdDana dan Pengguna sewaktu-waktu tetap dapat memilih jalur perdamaian atau musyawarah mufakat untuk menyelesaikan Pengaduan ini.

6. Ketentuan Lainnya

- 1) Proses Pengaduan Pengguna dilakukan tanpa dipungut biaya apapun.
- 2) Pengguna dapat meminta kepada *Customer Service* untuk meminta penjelasan atau *progress* terkait Pengaduan yang telah diajukan.
- 3) *Customer Service* akan memberikan penjelasan terkait *progress* Pengaduan ke media yang digunakan oleh Pengguna sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) tentang konfirmasi penerimaan, maksimal 2 (dua) hari kerja setelah permintaan Pengguna.