

MEKANISME DAN LAYANAN PENGADUAN PENGGUNA

PT MODAL RAKYAT INDONESIA (MODAL RAKYAT)

PT Modal Rakyat Indonesia ("Modal Rakyat/Kami") dalam melakukan penyelesaian terhadap adanya pengaduan yang diajukan oleh setiap Pemberi Dana, Peminjam, Pihak Ketiga lainnya (selanjutnya secara bersama-sama disebut sebagai "Pengguna/Anda"), senantiasa memperhatikan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

Dalam menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh Pengguna, Modal Rakyat selalu berusaha untuk menerapkan prinsip transparansi, keberimbangan, serta kehati-hatian guna memberikan solusi terbaik dari setiap pengaduan yang telah disampaikan.

Berikut adalah langkah-langkah yang dapat Pengguna lakukan untuk mengajukan pengaduan ke Modal Rakyat:

1. KANAL PENGADUAN?

Anda bisa mengajukan pengaduan kepada Modal Rakyat melalui kanal sebagai berikut:

- E-Mail: cs@modalrakyat.id;
- Fitur Layanan Percakapan Otomatis (*Live Chat*) yang tersedia pada halaman website dan/atau aplikasi selular milik Modal Rakyat;
- Nomor Telepon: 021- 5091-4792 mulai pukul 09.00 – 18.00 WIB;
- Layanan Sosial Media:
 - o Instagram: @modalrakyatid
 - o Facebook: @modalrakyatid

2. STANDAR PENANGANAN KAMI?

Kami akan sangat senang menangani setiap pengaduan yang Anda sampaikan melalui Kanal yang telah Kami sediakan, Kami telah menyiapkan tim khusus untuk Anda yang akan dengan segera memberikan tanggapan terhadap setiap pengaduan Anda.

Selain itu Kami berharap bahwa untuk meningkatkan serta mempercepat penyelesaian terhadap pengaduan yang telah Anda sampaikan sebelumnya, maka harap diperhatikan agar setiap pengaduan disampaikan kepada Kami secara tertulis serta dilengkapi dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan Anda.

Tim khusus Kami terdiri dari:

- a. Customer Service Officer, yang akan mencatat serta mendengarkan pengaduan Anda sesuai dengan Kanal yang telah dipilih;
- b. Verifikator Officer, tim khusus Kami yang akan menelaah lebih lanjut secara teknis mengenai pengaduan yang telah Anda sampaikan.

Kami menyadari bahwa Anda memiliki kekhawatiran terhadap pengaduan yang telah Anda sampaikan kepada Kami, namun demikian harus dipahami bahwa setiap pengaduan memiliki bobot serta kompleksitas yang berbeda, sehingga demi

memberikan pelayanan yang terbaik kepada Anda berikut adalah *Service Level Agreement* (SLA) yang akan Kami berusaha penuhi dalam menyelesaikan pengaduan Anda:

- a. *Soft Complaint* untuk pengaduan dengan jenis seperti pertanyaan, kendala verifikasi dan/atau keingintahuan terhadap suatu informasi yang berkaitan dengan layanan Kami. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu maksimal 2 (dua) hari kerja;
- b. *Medium Complaint*: untuk pengaduan dengan jenis seperti perubahan data, penarikan dana atau kendala transfer. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu maksimal 5 (lima) hari kerja namun dengan tetap memperhatikan ketentuan yang ada pada unit kerja tertentu;
- c. *Hard Complaint*: untuk pengaduan dengan jenis seperti adanya permasalahan mengenai status pengembalian dana, informasi status pencairan pinjaman, serta adanya kendala pada sistem/teknologi Kami. Terhadap hal ini Kami akan berusaha menyelesaikannya dalam waktu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja namun dengan tetap memperhatikan ketentuan yang ada pada unit kerja tertentu.

Selain terhadap jenis pengaduan beserta SLA yang telah Kami sampaikan di atas, harus dipahami bahwa setiap Pengaduan mungkin saja berkaitan dengan pihak-pihak ketiga lainnya maka standar pelayanan terhadap pengaduan jenis ini akan mengikuti ketentuan berikut:

- a. Apabila pengaduan Anda melibatkan dan/atau berkaitan dengan pihak eksternal atau pihak ketiga lainnya maka terhadap penyelesaian pengaduan tersebut akan Kami upayakan untuk diselesaikan dalam waktu 40 (empat puluh) hari kerja; dan
- b. Apabila pengaduan Anda diselesaikan di Pengadilan atau luar pengadilan, maka standar waktu penyelesaiannya akan mengikuti dan tunduk pada ketentuan yang diatur oleh masing-masing institusi tersebut.

3. **BAGAIMANA ALUR PENANGANAN PENGADUAN?**

Pengaduan yang disampaikan oleh Anda akan ditangani dengan alur sebagai berikut:

- a. Pengguna menyampaikan pengaduan melalui salah satu atau beberapa Kanal pengaduan yang tersedia.
- b. Kami akan memberikan nomor registrasi pengaduan serta tanggal pada saat pengaduan Anda telah Kami terima.
- c. Pengaduan yang masuk baik melalui email atau telepon akan ditangani oleh Tim Khusus Kami yang nantinya akan mengidentifikasi pokok permasalahannya dan kemudian akan Kami berikan solusinya.
- d. Apabila diperlukan, Tim Khusus berhak meminta kepada Anda untuk melengkapi dokumen yang diperlukan terkait dengan pengaduan tersebut, termasuk tetapi tidak terbatas kepada:
 - Nama lengkap Anda;
 - Alamat Anda sesuai dokumen identitas;
 - Nomor telepon Anda yang dapat dihubungi;
 - Surat kuasa khusus (jika Anda mewakilkan proses pengaduan kepada suatu perwakilan);
 - Jenis dan tanggal transaksi;
 - Permasalahan yang diadukan.

- e. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh Tim Khusus, maka Tim Khusus Kami dapat melaporkannya kepada Departemen Legal guna menganalisa lebih dalam permasalahannya. Analisa lanjutan ini dapat melibatkan lintas unit kerja lainnya apabila diperlukan;
- f. Apabila pengaduan tidak bisa diselesaikan oleh Departemen Legal, maka pengaduan dapat dinaikkan ke level direksi untuk dicarikan solusinya.
- g. Lebih lanjut apabila dianggap perlu, Kami dapat meminta bantuan pihak eksternal untuk menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh Anda melalui Pengaduan tersebut.

4. **PENYELESAIAN TERHADAP PENGADUAN**

Terhadap setiap pengaduan yang Anda sampaikan, maka dalam rangka menyelesaikannya Kami akan memberikan tanggapan terhadap pengaduan Anda dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila Anda melakukan pengaduan secara tertulis, maka Kami akan memberikan tanggapan kepada Anda secara tertulis disertai dengan hasil verifikasi Kami dengan mengacu kepada SLA yang telah ditentukan sebelumnya;
- b. Apabila Anda melakukan pengaduan secara lisan, maka Kami akan memberikan tanggapan kepada Anda secara lisan, dan apabila menurut penilaian Kami diperlukan maka Kami juga dapat memberikan tanggapan melalui keterangan tertulis dengan mengacu kepada SLA yang telah ditentukan sebelumnya.

Terhadap tanggapan dari Pengaduan yang telah Anda sampaikan, maka Kami dapat melakukan tindakan-tindakan sebagai bentuk penyelesaiannya antar lain:

- a. Apabila hasil verifikasi internal, Kami tidak menemukan adanya permasalahan maka Kami akan memberikan penjelasan kepada Anda sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. Apabila hasil verifikasi internal Kami ditemukan adanya permasalahan yang diakibatkan oleh kesalahan Kami, maka Kami akan memperbaiki layanan dan produk Kami selain itu Kami juga dapat memberikan permintaan maaf serta dalam hal pengaduan berkaitan dengan finansial maka Kami mungkin akan memberikan ganti rugi dengan ketentuan nilai penggantian tersebut maksimal sebesar kerugian finansial yang dapat dibuktikan.

5. **PENOLAKAN PENGADUAN PENGGUNA**

Anda memahami bahwa Kami memiliki hak untuk melakukan penolakan terhadap pengaduan yang telah disampaikan, adapun ketentuan mengenai penolakan terhadap pengaduan Anda adalah sebagai berikut:

- 1. Kami berhak menolak pengaduan Anda, apabila Anda tidak melengkapi setiap dokumen dan/atau informasi yang telah Kami minta dalam waktu yang telah ditentukan;
- 2. Kami telah menyelesaikan pengaduan Anda sebagaimana syarat dan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.07/2018;
- 3. Pengaduan yang Anda sampaikan tidak berkaitan dan/atau berhubungan dengan layanan yang telah diberikan oleh Kami;

4. Pengaduan yang Anda sampaikan tidak terkait dengan kerugian finansial Anda secara langsung, maupun pengaduan yang tidak diatur dan/atau disepakati dalam Perjanjian atau dokumen manapun yang berkaitan dengan layanan Kami.

Terhadap penolakan tersebut di atas, Kami akan memberitahukan kepada Anda secara tertulis disertai dengan alasan mengenai penolakan tersebut. Anda memahami bahwa keputusan penolakan dari Kami, telah didahului oleh proses verifikasi internal Kami.

6. **KETENTUAN LAINNYA**

Anda menyadari bahwa setiap ketentuan yang diatur dalam dokumen ini, semata-mata dibuat oleh Kami demi mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan. Namun demikian penyusunan dokumen juga mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) internal yang Kami miliki.

Dalam hal terjadinya pertentangan antara ketentuan yang ada pada dokumen ini dengan SOP internal yang Kami miliki, maka sepanjang diperbolehkan oleh peraturan perundang-undangan serta belum diatur dalam dokumen ini maka ketentuannya akan mengacu dan mengikuti SOP internal yang Kami miliki.

Kami juga berhak untuk mengubah, memperbaharui, dan/atau menghapus setiap ketentuan yang ada pada dokumen ini dengan tujuan menyesuaikan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, Anda akan kami beritahukan secara berkala dalam hal terjadinya suatu perubahan terhadap isi dari dokumen ini.

7. **PELAPORAN PENGADUAN PENGADUAN PENGGUNA KEPADA OJK**

Kami akan secara berkala melakukan pelaporan pengaduan Pengguna disertai dengan status pengaduan serta penyebab dan hasil penanganan dari pengaduan Pengguna kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk periode bulanan dan triwulan dengan bentuk yang telah ditentukan oleh OJK.