

SMART DIGITAL INDONESIA SERIES

Customer Support Channel

Silahkan Bersandar,
Kami Siap Mendengar



SMART DIGITAL INDONESIA SERIES

CUSTOMER SUPPORT CHANNEL SILAHKAN BERSANDAR, KAMI SIAP MENDENGAR

CETAKAN KE-4 | 2022

Disclaimer:

Dalam cerita ini terdapat penyederhanaan informasi mengenai SCF (*Securities Crowdfunding*), Syarat dan Ketentuan, serta bagaimana alur pengaduan yang harus ditempuh konsumen ke berbagai *customer support channel* apabila mengalami situasi yang tidak diinginkan karena kurangnya pemahaman mengenai syarat dan ketentuan, maupun permasalahan lainnya saat menggunakan produk dan layanan keuangan digital.



Pengantar



Inovasi teknologi pada sektor keuangan bagai pisau bermata dua, kita tidak dapat menyangkal bahwa munculnya berbagai produk dan layanan keuangan telah memudahkan kehidupan kita sehari-hari dengan akses yang dapat digunakan oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. SCF (*Securities Crowdfunding*) adalah layanan urun dana berbasis teknologi yang memperluas akses pendanaan bagi usaha pemula (*Start-Up Company*) melalui penawaran Efek. Hal ini tentunya menjadi angin segar bagi kedua belah pihak, pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)/ *Start-Up* dapat mengembangkan usahanya sedangkan investor dapat memperoleh peluang investasi yang membantu mengembangkan UMKM di Indonesia.

Namun di sisi lain, perkembangan inovasi teknologi di sektor jasa keuangan yang tidak diikuti peningkatan literasi di bidang

keuangan digital, juga dapat memicu permasalahan berlapis sehingga berpotensi menghambat pertumbuhan ekonomi sekaligus mengganggu stabilitas pasar ekonomi. OJK (Otoritas Jasa Keuangan) sebagai regulator di industri keuangan yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang untuk melindungi kepentingan nasabah dan warga negara telah mewajibkan seluruh pelaku usaha di sektor keuangan untuk memiliki *customer support channel* yang baik.

Untuk itu, OJK merancang materi edukasi yang dapat menjadi panduan bagi pengguna untuk mengetahui serta menggunakan berbagai layanan SCF (*Securities Crowdfunding*), memahami syarat dan ketentuan dengan benar, serta menggunakan berbagai *customer support channel* dengan aman dan nyaman.

Jakarta, 2021

Tim Penyusun

Daftar Isi

Pengantar	01
Daftar Isi	02
Profil Karakter	03
Investasi Gak Pake Nanti!	04
Mengembangkan Usaha Melalui SCF (<i>Securities Crowdfunding</i>)	05
Keuntungan Menggunakan SCF	08
Pentingnya Memahami Syarat dan Ketentuan	10
Solusi Segala Situasi	13
APPK, Aplikasi Portal Pelindungan Konsumen	14
Langsung Hubungi OJK <i>Contact Center</i> Aja!	17
Kesimpulan Cerita	19
Penutup	20

Profil Karakter



FINN

Seorang pekerja eksekutif di Jakarta yang berusia 24 tahun dan baru saja pindah kost ke Jakarta. Finn saat ini sedang tertarik memulai berinvestasi untuk menambah pendapatan. Ia mulai mencari tahu mengenai syarat dan ketentuan maupun risiko yang akan dialami ketika nantinya akan menggunakan layanan dan jasa keuangan *financial technology*.



NITY

Seorang pekerja eksekutif berusia 25 tahun di Jakarta yang selalu *up to date* tentang keuangan digital. Sudah lama menggunakan berbagai layanan Fintech untuk menunjang rutinitasnya sehari-hari mulai dari menabung hingga pembayaran biaya transportasi dan *online shopping*. Nity saat ini sedang mempelajari mengenai SCF (*Securities Crowdfunding*), Syarat dan Ketentuan, serta alur pengaduan jika mengalami permasalahan saat menggunakan produk dan layanan keuangan digital.

Suatu hari, saat Finn dan Nity sedang naik MRT...



Finn melihat iklan mengenai investasi di *billboard* pinggir jalan...





Waktu itu Pak Rachmad cerita kalo dia memperoleh pendanaan melalui SCF untuk mengembangkan usaha Toko Roti Enak, Finn.



SCF merupakan metode pengumpulan dana dengan skema patungan yang dilakukan oleh pemilik bisnis untuk mengembangkan usahanya.

Saya memilih SCF sebagai alternatif sumber pendanaan berbasis teknologi informasi yang menjembatani sumber pembiayaan bagi *Start-Up Company* dan UMKM.

Nantinya investor dapat berinvestasi melalui pembelian Efek.



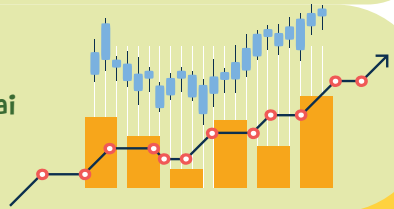
Efek adalah surat berharga yang bernilai serta dapat diperdagangkan.

Bentuknya antara lain surat pengakuan utang, surat berharga komersial, saham, obligasi, tanda bukti utang, dan setiap derivatif dari Efek.

Efek yang dapat dibeli dalam SCF berupa:

- Efek berupa Saham
- Efek berupa hutang (Obligasi)
- Sukuk

Saham dari usaha tersebut diperoleh sesuai dengan persentase terhadap nilai besaran kontribusinya.

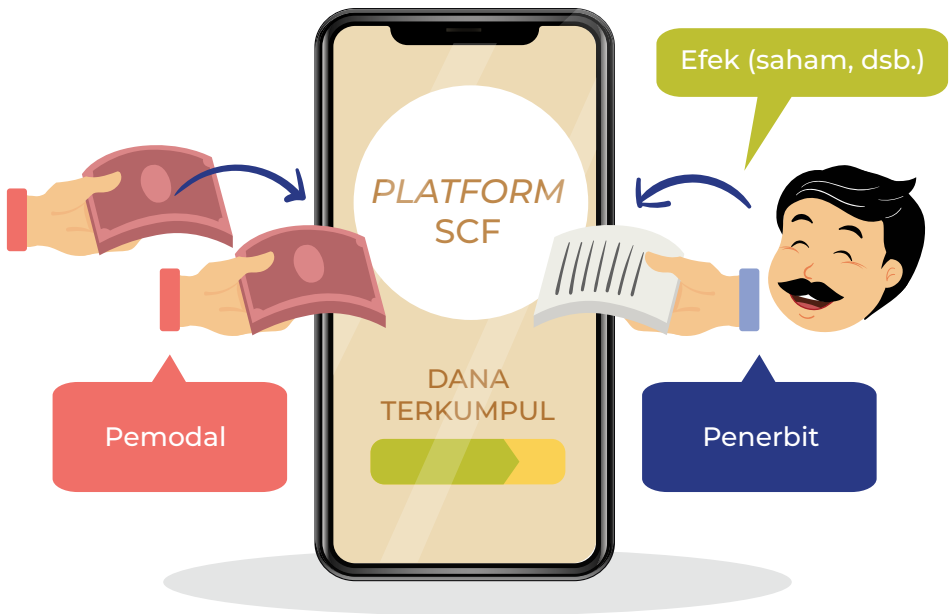


Oh berarti dengan SCF, investor dan pihak yang membutuhkan dana dapat dengan mudah dipertemukan melalui suatu *platform* secara *online*, ya Pak?

Benar, Nit.



Platform online atau yang dikenal dengan istilah “Penyelenggara SCF” akan menghubungkan dan mempertemukan Pemodal dengan Penerbit.



Investor akan mendapatkan keuntungan dalam bentuk dividen bagi penerbitan saham dan bunga, besaran nisbah bagi hasil, margin, imbal jasa, atau imbal hasil bagi penerbitan Efek bersifat utang atau Sukuk sesuai dengan nilai investasi yang dilakukannya.

Keuntungan ini akan dibagikan secara periodik.

Gak perlu khawatir buat investasi! Pilih SCF yang sudah berizin dari OJK.

KAMUS HUKUM

SCF sudah diatur dalam POJK Nomor 57/POJK.04/2020 Juncto POJK Nomor 16/POJK.04/2021 tentang Penawaran Efek Melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi (*Securities Crowdfunding*). Penyelenggara *Securities Crowdfunding* wajib memiliki izin usaha dari OJK.



Sebagaimana telah diubah dengan POJK Nomor 16/POJK.04/2021, perubahan atas POJK Nomor 57/POJK.04/2020 tentang Penawaran Efek Melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi.

Wah menguntungkan keduanya dong Nit?



Iya Finn! Keuntungan yang bisa dirasakan langsung di antaranya...

1

Tidak adanya kewajiban agunan untuk mendapatkan pendanaan.

Perusahaan SCF hanya perlu menentukan dan menawarkan pendanaan dalam bentuk Efek yang dikehendaki.



Keuntungan Menggunakan SCF

2 Kemudahan mengakses *platform online* pada layanan *Securities Crowdfunding* di mana saja dan kapan saja.



Perhatikan juga risiko penggunaan SCF:



Risiko yang berkaitan erat dengan usaha,



Risiko yang berkaitan erat dengan investasi,



Likuiditas,



Kegagalan Sistem Elektronik,



Kelangkaan pembagian dividen dan/atau dilusi kepemilikan saham, jika Efek yang diterbitkan merupakan saham,



Gagal bayar atas Efek bersifat utang atau Sukuk.

Pentingnya Memahami Syarat dan Ketentuan



Penting banget memahami S&K Finn!
Kamu jadi lebih tau mengenai:



Fitur-fitur produk atau layanan yang akan dipakai sehingga dapat digunakan secara maksimal



Jaminan keamanan dengan teknologi enkripsi untuk menjaga kerahasiaan seluruh transaksi digital



Metode pembayaran melalui transfer bank, kartu kredit, dompet digital, maupun gerai ritel yang dapat menyesuaikan dengan kemampuan



Batasan pertanggungjawaban, yakni hal-hal yang bukan menjadi wewenang penyedia produk atau layanan



Mekanisme penyelesaian sengketa antara penyedia dan pengguna produk atau layanan apabila terjadi perselisihan



Kebijakan perlindungan data pribadi, yakni data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya.



Hmm...

Pentingnya Memahami Syarat dan Ketentuan

Nah, dengan benar-benar memahami S&K, kamu bisa terhindar dari:



Kerugian dari segi waktu, tenaga, dan biaya

Penyalahgunaan data pribadi

Tuntutan hukum karena tidak mematuhi aturan yang berlaku

Intinya kalo kamu paham S&K, kamu jadi tau kewajiban dan lebih disiplin mematuhi aturan penyedia produk atau layanan keuangan digital.



Wahh ternyata penting banget untuk memahami S&K ya, Nit.

Tapi kalo misalnya aku nanti kena masalah gara-gara gak memahami S&K, itu gimana coba, Nit?

Solusi Segala Situasi!



Ada *e-mail*, *call center*, dan *website*-nya Finn.



APPK (Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen)

adalah aplikasi yang memberikan kemudahan akses dan layanan bagi;



1) Konsumen yang ingin menyampaikan pengaduannya ke PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan).

2) PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) untuk menerima pengaduan konsumen dan menindaklanjutinya ke tahapan IDR (*Internal Dispute Resolution*)

3) LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) untuk menerima permintaan penyelesaian sengketa dari konsumen jika dari tahapan IDR tidak tercapai kesepakatan melalui tahapan EDR (*External Dispute Resolution*)

Semuanya terintegrasi dalam satu platform ini, Finn!

Canggih banget nih OJK! Jadi aku gak perlu panik nantinya.

Bener banget Finn! Jadi, jangan khawatir ya kalo pengajuan kamu nantinya gak direspon sama perusahaan *Fintech*. Masih ada APPK yang bisa jadi solusi di segala situasi!


Lega banget rasanya, Nit! Ternyata ada layanan terintegrasi seperti APPK ya!

Iya dong Finn! Coba cek *website*-nya deh!




Kelihatannya lengkap ya, Nit!

Lengkap banget, mulai dari formulir informasi, pertanyaan, pengaduan, sampai proses penyelesaian, cukup akses di satu *platform* aja Finn!



Aku liat-liat, di *website* APPK juga ada banyak fiturnya nih!


Iya Finn, APPK punya banyak fitur yang memudahkan konsumen.



Di antaranya, nomor tiket untuk memantau layanan,

dan notifikasi mengenai informasi progres pengaduan.

Kamu juga bisa mengakses konten edukasi maupun informasi terkini seputar jasa keuangan.



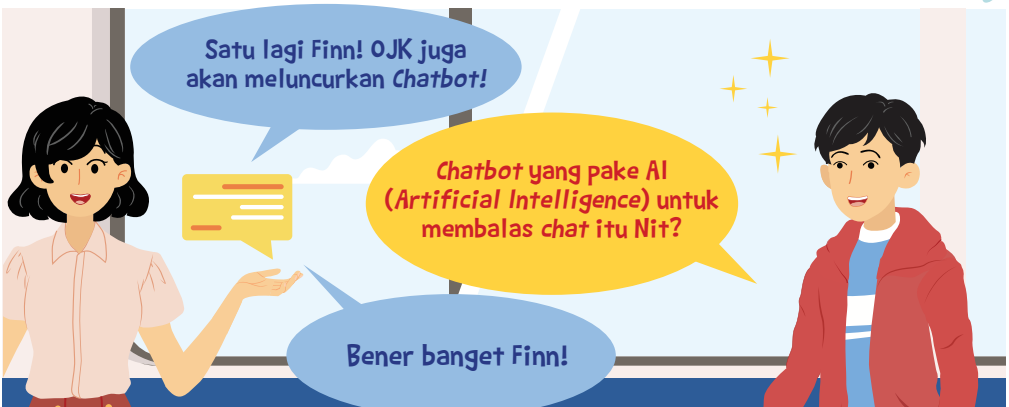
Semuanya bisa di lakukan kapan saja dan di mana aja selama ada jaringan internet, Finn!

Langsung Hubungi OJK Contact Center aja!



Contact Center OJK punya banyak kanal yang dapat diakses sebagai layanan pengaduan atau permintaan informasi sektor jasa keuangan bagi masyarakat.

KONTAK 157



Chatbot merupakan layanan *chat* dengan kecerdasan buatan atau *AI (Artificial Intelligence)* yang menirukan percakapan manusia melalui pesan suara, obrolan teks, ataupun keduanya.



Chatbot dapat mempercepat respon terhadap konsumen karena pertanyaan dijawab secara otomatis.

Konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.

Chatbot juga dapat meningkatkan kualitas *customer experience* karena responnya yang cepat.

Layanan ini juga tersedia dalam 24 jam setiap hari sehingga tidak ada *office hours* untuk melayani konsumen.



Kesimpulan Cerita



Penutup

Kita sudah mempelajari mengenai pengertian, keuntungan, dan risiko menggunakan SCF (*Securities Crowdfunding*). Kita juga dapat memahami Syarat dan Ketentuan serta bagaimana pengaduan yang harus ditempuh konsumen mulai dari pengisian formulir pengaduan, penanganan pengaduan, maupun *feedback* melalui berbagai *customer support channel* dan OJK *Contact Center* melalui Kontak 157 apabila mengalami situasi yang tidak diinginkan saat menggunakan produk dan layanan keuangan digital.

Alangkah baiknya kita selaku pengguna produk dan layanan keuangan dapat memahami dengan benar mengenai ketentuan dan persyaratan PUJK, sehingga dapat meminimalisir risiko dan menghindari kemungkinan yang tidak diinginkan, agar dapat menggunakan layanan transaksi keuangan digital dengan mudah, aman, dan nyaman.

Untuk informasi lebih lanjut mengenai daftar lembaga dan jasa keuangan dan IKD yang diawasi OJK, dapat dilihat melalui laman di www.ojk.go.id. Ingin tahu lebih lanjut mengenai IKD?

Lihat juga video dan games-nya di www.ojk.go.id/gesit



Temukan informasi mengenai Inovasi Keuangan Digital lainnya, di seri edukasi IKD selanjutnya ya!





**Sumber Informasi
Keuangan Digital**

www.ojk.go.id
www.ojk.go.id/GESIT
sikapiuangmu.ojk.go.id

 [ojkindonesia](https://www.instagram.com/ojkindonesia)

Contact Center

