



Prosedur Pelayanan Aduan Pengguna Kapital Boost Indonesia

Assalamu'alaikum. Salam semuanya!

Sesuai dengan ketentuan dalam **Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/PO-JK.07/2018**, Kapital Boost Indonesia memiliki layanan aduan yang dapat diakses oleh seluruh pengguna Kapital Boost Indonesia, baik Pendana maupun UKM.

Namun, sebelum mengajukan pengaduan terkait kendala dalam proses pendanaan (Pendana) maupun proses pengajuan pembiayaan (UKM), Anda harus memahami

1. Media Layanan Aduan Pengguna

Kapital Boost Indonesia memiliki berbagai media yang bisa Anda manfaatkan dalam mengajukan pengaduan, diantaranya adalah:



Live Chat

Saat Anda berkunjung ke laman Kami di www.kapitalboost.co.id, Anda akan **menemui fitur Live Chat di sebelah kanan bawah dari laman Kami. Anda dapat mengisi Nama, Email dan Pesan Aduan yang Anda ingin ajukan.**

Layanan Live Chat di Kapital Boost Indonesia tersedia di hari Senin - Jumat pukul 09.00 - 17.00 WIB. Jadi, pastikan Anda mengajukan aduan di hari dan jam yang sesuai dengan jam operasional Kapital Boost Indonesia.



Email

Anda dapat mengirimkan informasi terkait aduan, pertanyaan, kritik, dan saran ke alamat email **hello@kapitalboost.co.id**. Email Anda akan Kami respon **maksimal 3 (tiga) hari kerja**.



Whatsapp

Kami menyediakan layanan aduan dan pertanyaan pengguna melalui Whatsapp di nomor **081314881515**. Layanan aduan melalui Whatsapp tersedia pada hari **Senin - Jum'at pukul 09.00 - 17.00 WIB**, sesuai dengan jam operasional Kapital Boost Indonesia.



Instagram

Kami melayani pertanyaan, saran, dan kritik Anda terkait Kapital boost Indonesia melalui akun resmi sosial media **Instagram Kapital Boost Indonesia (@kapitalboost.co.id)**. Anda dapat mengirimkan aduan tersebut melalui kolom *Direct Message*.



Facebook

Anda dapat mengirimkan pertanyaan, saran, dan kritik melalui akun resmi sosial media **Facebook Kapital Boost Indonesia (@id.kapitalboost)**. Anda dapat mengirimkan pertanyaan, saran, dan kritik tersebut melalui kolom *Messenger* atau Pesan.



Twitter

Selain Instagram dan Facebook, Anda juga dapat mengirimkan layanan aduan, pertanyaan, kritik, dan saran melalui akun resmi sosial media **Twitter Kapital Boost Indonesia (@kapitalboost_id)**. Anda dapat mengirimkan aduan tersebut melalui kolom *Direct Message*.

2. Jenis Layanan Aduan Pengguna

Dalam mengoptimalkan layanan aduan pengguna, secara umum, ada beberapa jenis aduan ataupun pertanyaan seperti:

a. Kesulitan Mendaftar sebagai Pendana dan UKM

Aduan ini biasanya terjadi ketika Pengguna (baik Pendana maupun UKM) ingin mendaftarkan diri sebagai Pendana atau Penerima Pembiayaan, namun terkendala dalam proses pendaftarannya, seperti informasi yang kurang sesuai, dokumen yang *corrupt* saat upload, selfie yang tidak proporsional, dan lain sebagainya.

b. Kesulitan Masuk (Login) sebagai Pendana dan UKM

Aduan ini terjadi ketika Pendana dan UKM telah mendaftarkan diri dan ingin melakukan pendanaan dan pengajuan pembiayaan. Kendala ini umumnya terjadi karena *Email / Username* dan *Password* kurang tepat, ataupun lupa sehingga pengguna tidak dapat masuk.

c. Keterlambatan Pengembalian Dana oleh UKM

Aduan ini karena adanya keterlambatan pembayaran dari UKM kepada Kapital Boost, sehingga proses pembayaran kembali kepada para Pendana mengalami keterlambatan yang sama.

d. Tidak Bisa Mendanai bagi Pendana

Kendala ini umumnya terjadi karena proses pendanaan terkendala berbagai hal, seperti *bug system* ketika ingin mendanai, data yang dimasukkan tidak memenuhi standar KYC sehingga proses registrasi tanda tangan digital mengalami kendala.

e. Tidak Bisa Mengajukan Pembiayaan bagi UKM

Umumnya aduan ini terjadi pada UKM yang ingin mengajukan pembiayaan dan menemui kendala seperti, detail pengajuan yang salah ataupun informasi lainnya yang kurang sesuai.

f. Tidak bisa Mengakses Website Kapital Boost Indonesia UKM

Kendala tersebut mungkin dijumpai oleh Pengguna seperti, website tidak dapat diakses atau terjadi *Error 404* karena terjadi pemeliharaan sistem.

g. Kendala lain yang berhubungan dengan Kapital Boost Indonesia

Aduan ini diajukan oleh Pengguna ketika mengalami kendala atau kesulitan yang di luar dari hal yang disebutkan di poin sebelumnya.

h. Kendala lain yang dialami selain oleh pengguna Kapital Boost Indonesia

Aduan ini diajukan oleh pihak eksternal (selain Pendana dan UKM) yang mengalami kendala atau kesulitan dalam pelayanan Kapital Boost Indonesia.

3. Jangka Waktu Layanan Aduan Pengguna

Dalam melayani dan menyelesaikan aduan atau pertanyaan dari Anda, Kami akan menyelesaikan aduan tersebut dalam waktu **maksimum 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya** jika terjadi kondisi tertentu.

4. Alur Layanan Aduan Pengguna

Alur dalam melayani aduan Anda dapat digambarkan sebagai berikut:

Alur Aduan Layanan Pengguna Kapital Boost Indonesia



1. Anda wajib mengisi form pengaduan (jika Anda belum mendaftarkan diri sebagai Pengguna ataupun UKM).
2. Setelah pengisian form pengaduan, Anda dapat menuliskan aduan atau pertanyaan dengan lengkap dan terperinci.
3. Tim Kapital Boost akan menerima aduan atau pertanyaan tersebut dan memproses ke pihak atau departemen terkait, sesuai dengan jenis dan tujuan aduan Anda.
4. Hasil penyelesaian atas aduan, atau pertanyaan akan disampaikan oleh Tim Kapital Boost kepada Anda.
5. Selesai.

5. Penyelesaian Aduan Pengguna

Setiap aduan yang diajukan oleh Anda akan direspon dan diselesaikan secara internal melalui Tim Customer Service Kapital Boost Indonesia dan departemen atau unit terkait. Alur penyelesaian aduan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Jika hasil aduan tidak diketahui adanya pelanggaran atau kesalahan dari Kapital Boost Indonesia, maka penyelesaian aduan tersebut dilakukan dengan memberikan klarifikasi yang sesuai dengan permasalahan yang disampaikan sebelumnya oleh Anda.

- b. Jika hasil aduan terdapat kesalahan dari Kapital Boost Indonesia, maka Kapital Boost Indonesia akan melakukan negosiasi terkait penyelesaian masalah, seperti:
 - Memperbaiki kualitas layanan dan produk oleh Kapital Boost Indonesia sesuai dengan aduan Anda (baik secara materil maupun immateril)
 - Penyampaian permintaan maaf kepada Anda melalui surat resmi.

Jika solusi yang ditawarkan Kapital Boost Indonesia tidak memuaskan, Kapital Boost Indonesia akan menerima ketidakpuasan solusi yang ditawarkan dan melakukan dialog kembali terkait ketidakpuasan tersebut. Terkait jangka waktu penyelesaian ketidakpuasan aduan, akan ditentukan oleh Kapital Boost Indonesia, mengingat setiap permasalahan dan ketidakpuasan setiap pengguna berbeda.

6. Penolakan Aduan Pengguna

Kapital Boost Indonesia memiliki hak untuk menolak aduan pengguna, ketika:

- a. Pengguna tidak melengkapi persyaratan dokumen pengaduan
- b. Aduan tidak sesuai produk dan layanan Kapital Boost Indonesia
- c. Aduan yang disampaikan oleh pengguna sebelumnya selesai secara sah

Penolakan aduan pengguna akan disampaikan oleh Kapital Boost Indonesia dalam bentuk lisan atau tulisan, dan melalui media layanan aduan yang sudah dijelaskan di atas.

7. Penyampaian Laporan Layanan dan Penyelesaian Aduan Pengguna Kapital Boost Indonesia kepada OJK

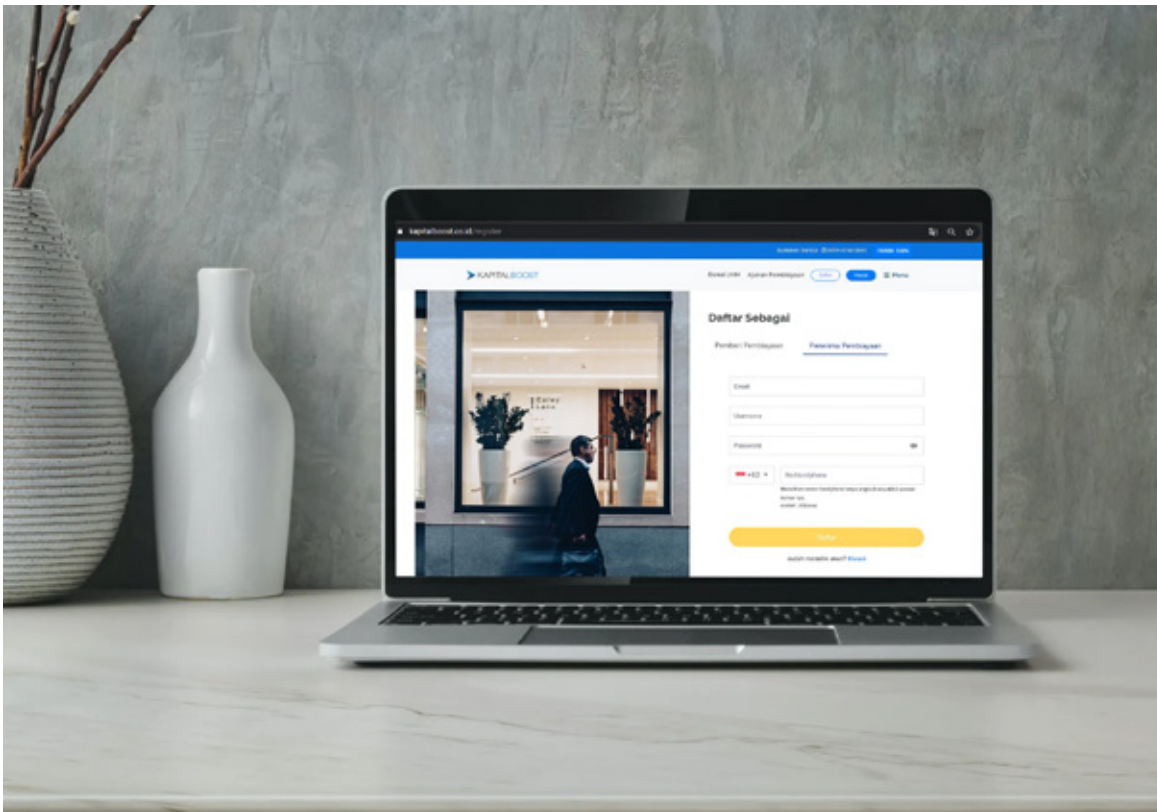
Kapital Boost Indonesia akan menyampaikan laporan terkait layanan aduan pengguna secara lengkap dan terperinci kepada Otoritas Jasa Keuangan, sesuai dengan tempat dan waktu yang ditentukan oleh OJK.


Penutup


Semoga kebijakan layanan aduan ini dapat membantu Anda dalam menyampaikan aduan, pertanyaan, kritik, dan saran kepada Kapital Boost Indonesia. Kami dengan senang hati melayani berbagai aduan atau pertanyaan yang ingin Anda sampaikan demi kemajuan Kami sebagai platform P2P Pembiayaan Syariah Indonesia.


Wassalamu'alaikum!


Kamu kesulitan? Kami siap membantumu.





 hello@kapitalboost.co.id


 [kapitalboost.co.id](https://www.instagram.com/kapitalboost.co.id)

 www.kapitalboost.co.id

 Kapital Boost Indonesia

 081314881515

 Kapital Boost Indonesia

 Kapital Boost Indonesia

 Kapitalboost_id