PROSEDUR STANDARD OPERASIONAL (PSO) PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA

Nomor Dokumen: 027/SOP/XFE/REV-03/VI/2021
Tanggal Terbit : 3 Juni 2021
Nomor Revisi : 03
Status : Aktif

Disahkan oleh:

PT. XAHAM FINTEK EKUITAS

Anjar Yusuf Ramadan
Chief Executive Officer (CEO)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI …….i

BAB I PENDAHULUAN ……...……..1

BAB II KETENTUAN UMUM …….3

BAB III PROSEDUR PENDAFTARAN PENGGUNA ……...5

BAB IV PENERIMAAN PENGADUAN PENGGUNA……...8

BAB V PENYAMPAIAN PENGADUAN PENGGUNA KE OJK…..9

BAB VI PENGEMBALIAN IZIN OLEH PENYELENGGARA..…..12

BAB VII PENGENDALIAN INTERNAL..……..…17

SERVICE LEVEL AGREEMENT……14

DIAGRAM ALIR……...15

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Hukum

- POJK Nomor 57/2020 Tentang Penawaran Efek Melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi

1.2 DAFTAR ISTILAH

i. **Layanan Urun Dana** adalah suatu program layanan urun dana yang diselenggarakan oleh Penyelenggara dengan melakukan penawaran Saham milik Penerbit kepada Pemodal melalui jaringan sistem elektronik layanan urun dana melalui penawaran Saham berbasis teknologi informasi (Securities crowdfunding) milik Penyelenggara yang bersifat terbuka sebagaimana diatur dalam POJK Layanan Urun Dana.

ii. **Penyelenggara** adalah PT Xaham Fintek Ekuitas (selanjutnya disebut Xaham.id), merupakan pihak yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Urun Dana.

iii. **Pengguna** adalah Penerbit dan Pemodal

iv. **Penerbit** adalah badan usaha Indonesia baik yang berbentuk badan hukum maupun badan usaha lainnya yang menerbitkan Efek melalui Layanan Urun Dana

v. **Pemodal** adalah pihak yang melakukan pembelian Efek Penerbit melalui Layanan Urun Dana

vi. **Saham** adalah nilai Saham milik Penerbit selama Layanan Urun Dana berlangsung.

vii. **Proyek** adalah kegiatan atan pekerjaan yang menghasilkan barang, jasa, dan/ atan manfaat lain, baik yang sudah ada maupun yang akan ada, termasuk kegiatan investasi yang telah ditentukan yang akan menjadi dasar penerbitan atas Efek bersifat utang atau sukuk.

viii. **Sukuk** adalah Efek syariah berupa sertifikat atan bukti kepemilikan yang bernilai sama dan mewakili bagian yang tidak terpisahkan atan tidak terbagi (syttpu), atas aset yang mendasarinya.

ix. **Platform** adalah Teknologi; Sistem Elektronik; Website yang disediakan Penyelenggara kepada Pengguna untuk mengunjungi dan mengakses Layanan;

x. **Layanan** adalah jasa penyediaan ruang virtual yang disediakan Penyelenggara pada Platform untuk mempertemukan Pemodal dan Penerbit dalam rangka melaksanakan kegiatan Layanan Urun Dana menawarkan Eefek berbasis teknologi;

xi. **Notifikasi Elektronik** adalah Pemberitahuan dan/atau segala bentuk komunikasi dari Penyelenggara berkaitan dengan Layanan kepada Pengguna yang diberikan secara elektronik baik melalui email atau dipublikasikan melalui Platform;

xii. **Perjanjian** adalah Akad kerjasama antara PARA PIHAK yakni antara Penerbit dan Investor. Pembebanan risiko untung dan rugi sesuai yang disepakati bersama dalam perjanjian ini;

xiii. **Modal** adalah sejumlah dana yang di Investasikan oleh Pemodal;

BAB II
KETENTUAN UMUM

Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi (Securities Crowdfunding) yang diberikan oleh Penyelenggara, yakni Xaham.ID merupakan layanan yang menghubungkan antara Usaha Penerbit dan calon Pemodal.

Batas penghimpunan dana melalui Layanan Urun Dana oleh setiap penerbit sesuai ketentuan POJK 57/2020 Pasal 33 dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) atau nilai lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2).

Dan, Sesuai pasal 56 ayat 3 POJK 57/2020 Pemodal memiliki Kriteria dan batasan saat pembelian Efek

a. setiap Pemodal dengan penghasilan sampai dengan Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per tahun, dapat membeli Efek melalui Layanan Urun Dana paling banyak sebesar 5% (lima persen) dari penghasilan per tahun; dan
b. setiap Pemodal dengan penghasilan lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) per tahun, dapat membeli Efek melalui Layanan Urun Dana paling banyak sebesar 10% (sepuluh persen) dari penghasilan per tahun.

Pasal 56 Ayat 4

Dalam hal Pemodal merupakan:

a. badan hukum; dan
b. pihak yang mempunyai pengalaman berinvestasi di pasar modal yang dibuktikan dengan kepemilikan rekening Efek paling sedikit 2 (dna) tahun sebelum penawaran Efek,

   kriteria Pemodal dan batasan pembelian Efek oleh Pemodal sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tidak berlaku.

Pasal 57 Ayat 1

Dalam hal Efek yang diterbitkan melalui Layanan Urun Dana merupakan Efek bersifat utang atau Sukuk dijamin atau ditanggung dengan nilai penjaminan atau nilai penanggungan paling sedikit 125% (seratus dna

puluh lima persen) dari nilai penghimpunan dana, kriteria Pemodal dan batasan pembelian Efek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (3) tidak berlaku.

Penyelenggara menyediakan layanan penanganan pengaduan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan, sesuai dengan ketentuan Pasal 16 ayat (1) huruf m Peraturan OJK No. 57/POJK.04/2020 .

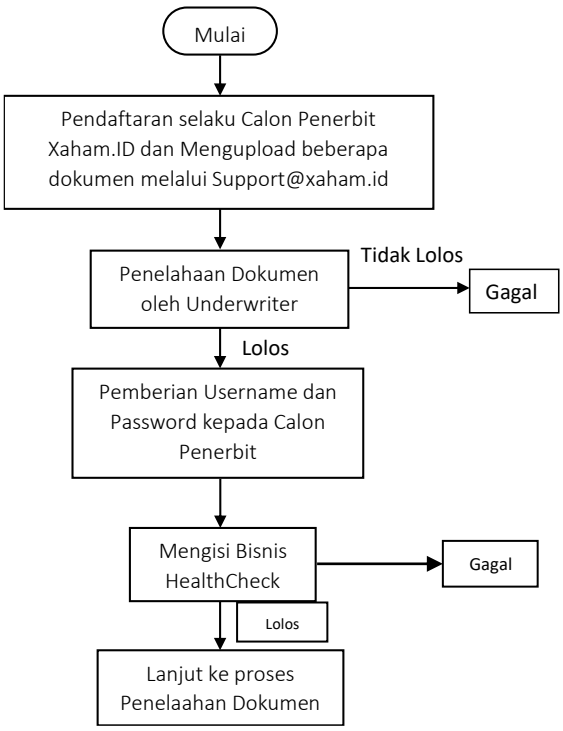
Penyelenggara akan memastikan Langkah pelayanan terhadap pengguna dengan baik untuk menghindari timbulnya konflik dikemudian hari. Namun, apabila dilain hari timbul konflik antara Penyelenggara dengan Pengguna atau sesama Pengguna (Penerbit dan Pemodal), Penyelenggara diharapkan dapat memberikan penyelesaian pengaduan dengan baik untuk Pengguna.
Penyelenggara mempunyai prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang sekurang-kurangnya mencakup hal-hal sebagai berikut :

1.1. prinsip aksesibilitas
1.2. Mudah diakses dan cepat mendapat respon
1.3. prinsip independensi
    Mendapat layanan dan respon yang obyektif
1.4. prinsip keadilan
    Mendapat rasa dan layanan yang adil dan perlakuan yang sama serta sesuai standard
1.5. prinsip efisiensi dan efektifitas
    Dilakukan dengan cepat dan tepat serta sesuai harapan atau obyek yang disampaikan Pengguna

BAB III

PROSEDUR PENDAFTARAN PENGGUNA

A. PENERBIT



Keterangan:

1. Calon Penerbit melakukan pendaftaran dan mengupload dokumen melalui support@xaham.id
2. Dokumen tersebut ditelaah oleh Underwriter. Jika gagal maka calon Penerbit tidak dapat melanjutkan ke langkah berikutnya
3. Calon Penerbit yang lolos akan diberikan username dan password untuk melakukan pengisian form lebih lanjut mengenai bisnisnya
4. Calon Penerbit juga akan diarahkan untuk mengisi bisnis healthcheck. Jika gagal maka calon Penerbit tidak dapat melanjutkan ke langkah berikutnya
5. Jika lolos maka Penerbit dapat melakukan penelaahan dokumen lebih lanjut

Bagi Calon Penerbit yang ingin mendaftarkan bisnis miliknya di Platform Penyelenggara dengan ini dapat mengajukan pendaftaran kepada Penyelenggara dengan mengirim beberapa dokumen berupa:

a. bagi Penerbit yang merupakan badan usaha berbentuk badan hukum, berupa akta pendirian badan hukum Penerbit, berikut perubahan anggaran dasar terakhir, yang telah disahkan atau disetujui oleh instansi yang berwenang atau diberitahukan kepada instansi yang berwenang;
b. bagi Penerbit yang berbentuk badan usaha lainnya, berupa keterangan bentuk badan usaha dan nama badan usaha serta akta pendirian dan anggaran dasar terakhir yang telah disahkan atau disetujui oleh instansi yang berwenang atau diberitahukan kepada instansi yang berwenang;
c. informasi terkait susunan permodalan sebelum dan sesudah penghimpunan dana;

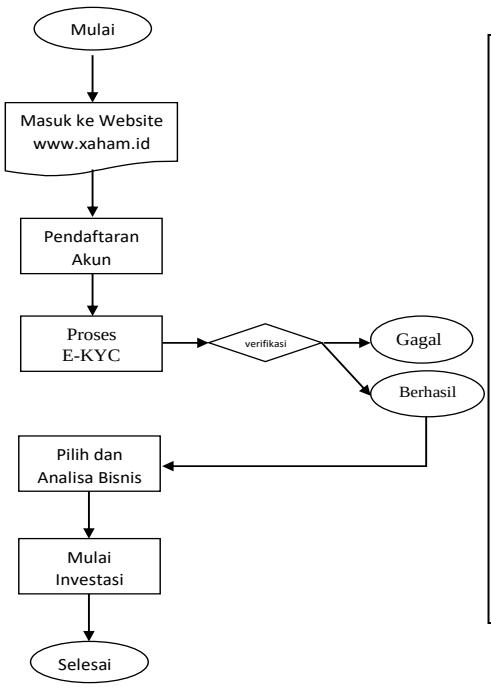
d. daftar riwayat hidup pemegang saham pendiri, direksi dan dewan komisaris, jika Penerbit berbentuk perseroan terbatas atau daftar riwayat hidup pihak yang setara untuk badan hukum selain perseroan terbatas dan badan usaha lainnya;

e. informasi terkait jenis dan jumlah Efek yang ditawarkan;

Selanjutnya, dokumen tersebut akan ditelaah oleh tim Underwriter dan apabila sudah disetujui langkah selanjutnya adalah tim Penyelenggara akan memberikan username dan password ke Calon Penerbit. Password yang diterima Calon Penerbit wajib untuk diubah agar tetap terjaga kerahasiaannya dan langkah berikutnya Calon Penerbit akan diarahkan untuk melakukan pengisian form lebih lanjut mengenai bisnisnya.

Lalu, calon Penerbit juga diarahkan ke tahap penilaian bisnis. ketika Penerbit ini lolos dari tahap penilaian bisnis maka penerbit akan dihubungi oleh tim xaham.id untuk lanjut ke proses berikutnya untuk penelaahan dokumen lebih lanjut.

B. PEMODAL



Keterangan:

1. Pemodal melakukan registrasi pendaftaran Akun melalui www.xaham.id
2. Setelah Pemodal melakukan pendaftaran akun, Tim xaham.ID melakukan proses E-KYC. Jika gagal maka calon Pemodal tidak dapat melanjutkan pendaftarannya
3. Pemodal yang lolos E-KYC dapat melakukan pemilihan dan penganalisaan terhadap bisnis yang dikehendaki
4. Apabila Pemodal sudah menemukan bisnis yang cocok maka step terakhir adalah mulai berinvestasi.

Bagi Calon Pemodal yang ingin melakukan investasi ke bisnis Penerbit melalui Platform Penyelenggara dengan ini dapat mengakses web www.xaham.id

Setelah itu klik pendaftaran akun, mengisi profil, melewati proses E-kyc dan jika data yang dimasukkan sudah benar maka akan terverifikasi, selanjutnya calon Pemodal dapat memilih dan menganalisa bisnis yang akan diinvestasikan

BAB IV
PENERIMAAN PENGADUAN PENGGUNA

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Pengguna yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Pengguna yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Penyelenggara.

Penyelenggara, selaku PUJK, wajib melayani dan menyelesaikan adanya pengaduan Pengguna sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain. Dalam hal pengaduan Pengguna, Penyelenggara dilarang untuk mengenakan biaya Layanan Pengaduan kepada Pengguna.

Penyelenggara melakukan pelaksanaan penerimaan pengaduan Pengguna dilakukan melalui 2 cara antara lain:

- Secara Offline (Hari Kerja 07.30 WIB -16.30 WIB)

  Datang langsung ke kantor Penyelenggara, yang beralamat di Gedung Menara 165 lantai 4 Diamond C Jl TB Simatupang Kav 1 RT 009/03 Kel. Cilandak Timur Kec. Ps Minggu Jakarta Selatan 12560

- Secara Online (Hari Kerja 07.30 WIB -16.30 WIB)

  e-mail Support@xaham.id;
  Telepon (021) 50812001 Ext 903
  namun tidak termasuk pengaduan yang dilakukan melalui pemberitaan di media massa;

BAB V
PENANGANAN PENGADUAN

Setelah menerima pengaduan Pengguna, Penyelenggara wajib melakukan tindak lanjut berupa:

a. pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
b. analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.

Pengguna sedikitnya wajib memenuhi beberapa dokumen sebagai syarat pengaduan kepada Penyelenggara, diantaranya:

- identitas Pengguna;
- jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
- permasalahan yang diadukan.

Penyelenggara memberikan kesempatan kepada Pengguna dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen pengaduan. Apabila, dalam kondisi tertentu seperti;

- Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Pengguna; dan/atau
- Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Pengguna.

Penyelenggara akan memperpanjang jangka waktu dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.

Selanjutnya, apabila Penyelenggara sudah menerima dokumen pengaduan secara lengkap, maka Langkah selanjutnya adalah Penyelenggara akan menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 30 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.

Dalam hal terdapat kondisi tertentu, dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud diatas adalah:

- Transaksi keuangan yang diadukan oleh Pengguna memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen di Penyelenggara; dan/atau

- Terdapat hal-hal lain di luar kendali, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Penyelenggara dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Pengguna.

Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan diberitahukan secara tertulis kepada Pengguna yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud kalimat diatas berakhir.

Pada saat proses Penanganan berlangsung, apabila Pengguna meminta penjelasan kepada Penyelenggara mengenai Pengaduan yang diajukannya maka, Penyelenggara wajib untuk memberikan informasi mengenai status penanganan Pengaduan tersebut. Penjelasan tersebut dapat melalui Email Xaham.ID yakni Support@xaham.id

Penyelenggara dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- Pengguna tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan no 57/ 2020;
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh Penyelenggara yang bersangkutan.

Apabila, dalam kurun waktu 7 hari kerja setelah penyelesaian melalui Customer Service tidak terdapat kesepakatan. Maka, Penyelenggara akan melanjutkan laporan tersebut ke Eskalasi dalam hal pengaduan tidak selesai. Selanjutnya, apabila setelah 14 hari kerja permasalahan ini belum juga menemui kesepakatan untuk berakhir, maka tahap akhir yang penyelenggara lakukan adalah mengarahkan penyelesaian ini ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Penyelenggara wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

BAB VI
PENGEMBALIAN IZIN OLEH PENYELENGGARA

Dalam mengantisipasi terjadinya Pencabutan Tanda Daftar atau Izin oleh pihak yang berwenang, maka Penyelenggara telah memiliki program dan langkah-langkah dalam tetap menjaga amanah hak dari seluruh Penerbit dan tetap menyelesaikan seluruh kewajiban Penyelenggara kepada seluruh mitra internal dan eksternal sebagai berikut :

Penyelenggara yang memperoleh izin dan menyatakan tidak akan meneruskan kegiatan operasionalnya dapat mengembalikan izin dengan mengajukan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Penyelenggara yang mengajukan permohonan pengembalian izin wajib menyerahkan Layanan Urun Dana yang dilakukannya kepada Penyelenggara lain dan menyelesaikan seluruh kewajibannya terkait Layanan Urun Dana.

Permohonan harus disampaikan sesuai dengan format Surat Permohonan Pengembalian Izin Sebagai Penyelenggara Layanan Urun Dana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dan disertai dengan dokumen paling sedikit:

a. bukti penyerahan Layanan Urun Dana kepada Penyelenggara Layanan Urun Dana lainnya yang menjalankan kegiatan Layanan Urun Dana sejenis;

b bukti penyelesaian hak dan kewajiban kepada Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian, Bank Kustodian, dan pihak lain; dan

C. surat pernyataan Penyelenggara bahwa Penyelenggara telah menyelesaikan seluruh kewajiban Penyelenggara kepada Pengguna sesuai dengan format Surat Penyelesaian Terkait Hak dan Kewajiban Pengguna tercantum dalam Lampiran

D. yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Otoritas Jasa Keuangan mencabut izin Penyelenggara paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah Penyelenggara memenuhi seluruh persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (3). Pengembalian izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak serta merta menghilangkan kewajiban dan tanggung jawab Penyelenggara yang belum dipenuhi termasuk kewajiban berdasarkan peraturan perundang- undangan dan/atau keputusan Otoritas Jasa Keuangan yang timbul pada saat izin Penyelenggara belum dicabut.

1. Penyelenggara akan melakukan penghentian layanan aplikasi maksimal 30 hari kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan resmi dan final tentang pencabutan tanda daftar / izin dari pihak / otoritas yang berwenang
2. Penyelenggara akan menyampaikan surat pemberitahuan tertulis dan resmi kepada Mitra Pengguna Aplikasi baik melalui media social dan atau media lainnya, maksimal 30 hari kerja sejak diterimanya surat pemberitahuan resmi dan final tentang pencabutan tanda daftar / izin dari pihak / otoritas yang berwenang
3. Di dalam surat pemberitahuan pada point 2 tersebut diatas, Penyelenggara akan menyampaikan juga informasi perihal :
    a. Alasan / Latar belakang / dasar dari penghentian layanan aplikasi tersebut
    b. Pemberitahuan Hak / Kewajiban yang masih ada di Penyelenggara dan Penerbit Lainnnya
    c. Pemberitahuan kepada seluruh Penerbit, bahwa Penyelenggara tetap berkomitmen dan berkewajiban menyelesaikan seluruh hak / kewajiban yang masih ada di Penyelenggara sampai dengan selesai.
4. Pemberitahuan Kontak Person / Personal In Charge (PIC) / Pihak yang akan bertanggung jawab mewakili

Penyelenggara atas kelancaran dan penyelesaian dari pelaksanaan point 3.C tersebut diatas.

5. Penyelenggara selanjutnya akan membuat Berita Acara / Surat Kuasa Serah Terima dari Penyelenggara kepada PIC / Pihak yang bertanggung jawab selanjutnya yang akan mewakili Penyelenggara secara resmi, untuk mendampingi dan melakukan aktivitas pada point 3.3. tersebut diatas dan mempublikasikan hal tersebut juga kepada seluruh Penerbit dan pihak / otoritas yang berwenang melalui media social dan media lainnya
6. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / Pihak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara, akan tetap melakukan mediasi dan komunikasi antara pihak pengguna aplikasi Penyelenggara sebelumnya melalui media social dan media lainnya
7. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / Pihak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara, akan tetap membantu melakukan monitoring, penagihan dan pelaporan atas perkembangan seluruh hak / kewajiban kepada seluruh Penerbit pengguna aplikasi Penyelenggara sebelumnya sampai dengan dinyatakan selesai
8. Segala hak dan kewajiban yang sudah disepakati bersama di awal antara pengguna aplikasi Penyelenggara sebelumnya dan kesepakatan bersama antara pengguna dengan Penyelenggara akan tetap berlanjut sampai dengan selesainya perjanjian / kesepakatan tersebut, dengan pihak Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara, akan terus memonitor dan mengawal serta memenuhi pelaksanaan dari seluruh Perjanjian Kerja Sama tersebut
9. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara

beserta seluruh Penerbit, sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama di awal tetap wajib menjaga semua data, informasi, dokumen atau data dalam bentuk apapun yang diterima oleh salah satu PIHAK baik secara langsung atau tidak langsung sehubungan dengan pelaksanan PKS ini adalah merupakan data dan/atau dokumen yang perlu dijaga kerahasiaanya

10. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara beserta seluruh Penerbit, sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama di awal tetap sepakat untuk menjaga semua bentuk dokumen, laporan dan/atau data pekerjaan dalam bentuk cetakan (hardcopy), softcopy ataupun software dan bentuk lain yang dibuat oleh Penyelenggara atau Penerbit adalah hak milik masing-masing PIHAK, kecuali salah satu PIHAK telah memberikannya dan atau mengalihkan hak penggunaannya.
11. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Xaham Fintek Ekuitas beserta seluruh Penerbit, sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama di awal tetap sepakat dan setuju serta menjamin bahwa semua PIHAK, termasuk direksi, komisaris, staff atau PIHAK-PIHAK lain yang ditunjuk baik secara langsung maupun tidak langsung oleh salah satu PIHAK serta mempunyai akses terhadap seluruh Informasi Rahasia berkenaan dengan pelaksanaan kerja sama tersebut, untuk tetap tunduk dan mematuhi ketentuan dan syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian Kerja Sama di awal serta bertanggung jawab atas setiap kelalaian atau pelanggaran yang dilakukan oleh masing-masing PIHAK tersebut berdasarkan Perjanjian Kerja Sama di awal.
12. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara beserta seluruh Penerbit, sesuai dengan Perjanjian Kerja

Sama di awal tetap sepakat untuk dibebaskan dari tanggung jawab atas keterlambatan atau kegagalan dalam memenuhi kewajiban yang tercantum dalam Perjanjian Kerja Sama di awal, yang disebabkan atau diakibatkan oleh kejadian di luar kekuasaan masing-masing PIHAK yang digolongkan sebagai Kahar / Force Majeure dan apabila terjadi Kahar / Force Majeure maka PIHAK yang lebih dahulu mengetahui wajib memberitahukan kepada PIHAK lainnya selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas hari) setelah terjadinya Force Majeure tersebut, keadaan Kahar / Force Majeure sebagaimana dimaksud tersebut diatas tidak menghapuskan atau mengakhiri perjanjian kerja sama di awal, Setelah keadaan Kahar / Force Majeure berakhir dan kondisinya masih memungkinkan kegiatan dapat dilaksanakan oleh PARA PIHAK, maka PARA PIHAK akan melanjutkan pelaksanaan perjanjian ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah diatur dalam Perjanjian Kerja Sama di awal.

13. Penyelenggara, diwakili oleh PIC / PIhak Yang Bertanggung Jawab, yang sudah mendapat kuasa dari Penyelenggara beserta seluruh Penerbit, sesuai dengan Perjanjian Kerja Sama di awal tetap sepakat, apabila dalam pelaksanaan kerja sama ini di antara kedua belah PIHAK terdapat perselisihan atau ketidaksesuaian pendapat, akan diselesaikan dengan musyawarah untuk mufakat. Apabila musyawarah tidak terjadi kata kesepkatan, maka akan diputus melalui dan atau menurut prosedur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

BAB VII
PENGENDALIAN INTERNAL

Untuk meminimalkan potensi risiko yang dihadapi Penyelenggara, sistem pengendalian internal wajib mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Pengguna

Pengendalian internal dalam rangka penerapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan Pengguna dilaksanakan oleh satuan kerja yang melaksanakan fungsi audit internal dengan kewenangan paling kurang mencakup:

i. melakukan uji kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur melalui penggunaan sample testing dari beberapa jasa, produk, dan Pengguna dengan pendekatan berdasarkan risiko untuk mendapatkan gambaran efektifitas penerapan kebijakan dan prosedur perlindungan Pengguna;
ii. menyusun program dan prosedur audit berbasis risiko dengan prioritas audit pada satuan kerja atau kantor yang tergolong memiliki kompleksitas usaha yang tinggi;
iii. melakukan penilaian atas kecukupan proses yang berlaku di Penyelenggara dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan Pengguna; dan
iv. melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengaduan untuk mengurangi penyebab terjadinya pengaduan.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Xaham.id dalam menjalankan Pelayanan terhadap Pengguna terkait proses Pelayanan terhadap Pengguna oleh Penyelenggara secara konsisten dan efektif dilaksanakan dalam program antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan akses Pelaporan pengaduan kepada tim Xaham.ID melalui Helpdesk

No	Media	Deskripsi	Keterangan
1	Situs Xaham	https://Xaham.id	Hari Kerja 08.30 WIB – 16.30 WIB
2	Offline	Gedung Menara 165 lantai 4 Diamond C Jl TB Simatupang Kav 1 RT 009/03 Kel. Cilandak Timur Kec. Ps Minggu Jakarta Selatan 12560	Hari Kerja 08.30 WIB – 16.30 WIB

2. Melakukan Penanganan lebih lanjut oleh tim Xaham.ID atas kebenaran Pengaduan yang diberikan Pengguna

3. Memberikan Penyelesaian secara profesional selaku Penyelenggara

Layanan Pendukung

No	Media	Deskripsi	Keterangan
1	Customer Service Melalui Telepon	Telepon:(021) 508-120-01 Ext 903	Hari Kerja 07.30 WIB – 16.30 WIB
2	Customer Service Melalui Email	Email: Support@xaham.id	Email akan dibalas dalam waktu minimal 2 x 24 jam kerja bergantung dari tingkat permasalahan.
3	Customer Service di Kantor Xaham.ID	Gedung Menara 165 lantai 4 Diamond C Jl TB Simatupang Kav 1 RT 009/03 Kel. Cilandak Timur Kec. Ps Minggu Jakarta Selatan 12560	Hari Kerja 07.30 WIB – 16.30 WIB

- Untuk pelaporan dan pihak yang bertugas pada Layanan Pendukung No. 1 adalah divisi Customer Service pada Xaham.
- Untuk pelaporan dan pihak yang bertugas pada Layanan Pendukung No. 2 adalah divisi Customer Service pada Xaham.
- Untuk pelaporan dan pihak yang bertugas pada Layanan Pendukung No. 3 adalah divisi Customer Service pada Xaham.

Eskalasi Layanan

Semua Pertanyaan atau pun masalah terkait layanan yang didukung oleh Xaham akan tercatat via helpdesk. Tabel dibawah ini menjelaskan jalur

eskalasi untuk pengguna jika terdapat insiden atau layanan yang tidak berjalan sesuai dengan *levels of services* dalam jangka waktu paling lama 7 hari kerja setelah penyelesaian Pengaduan ke Customer service selesai.

No	Media	Deskripsi
1	*Senior Customer Service*	Titik eskalasi pertama untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan
2	*Chief Operational Officer*	Titik instalasi kedua untuk insiden terkait masalah layanan dan penyampaian layanan
3	*Chief Executive Officer*	Titik Final eskalasi dari semua masalah layanan

Eskalasi dalam hal pengaduan tidak selesai

Ketika Pengguna yang melakukan pengaduan sudah melalui seluruh rangkaian Penyelesaian hingga pada tahap akhir yakni eskalasi Internal yang telah disediakan oleh Xaham.ID namun masih belum menemui penyelesaian paling lambat dalam jangka waktu 14 hari kerja. Langkah selanjutnya adalah Penyelenggara akan menyerahkan permasalahan ini kepada LAPS-SJK (Lembaga Alternatif Sengketa Sektor Jasa Keuangan)

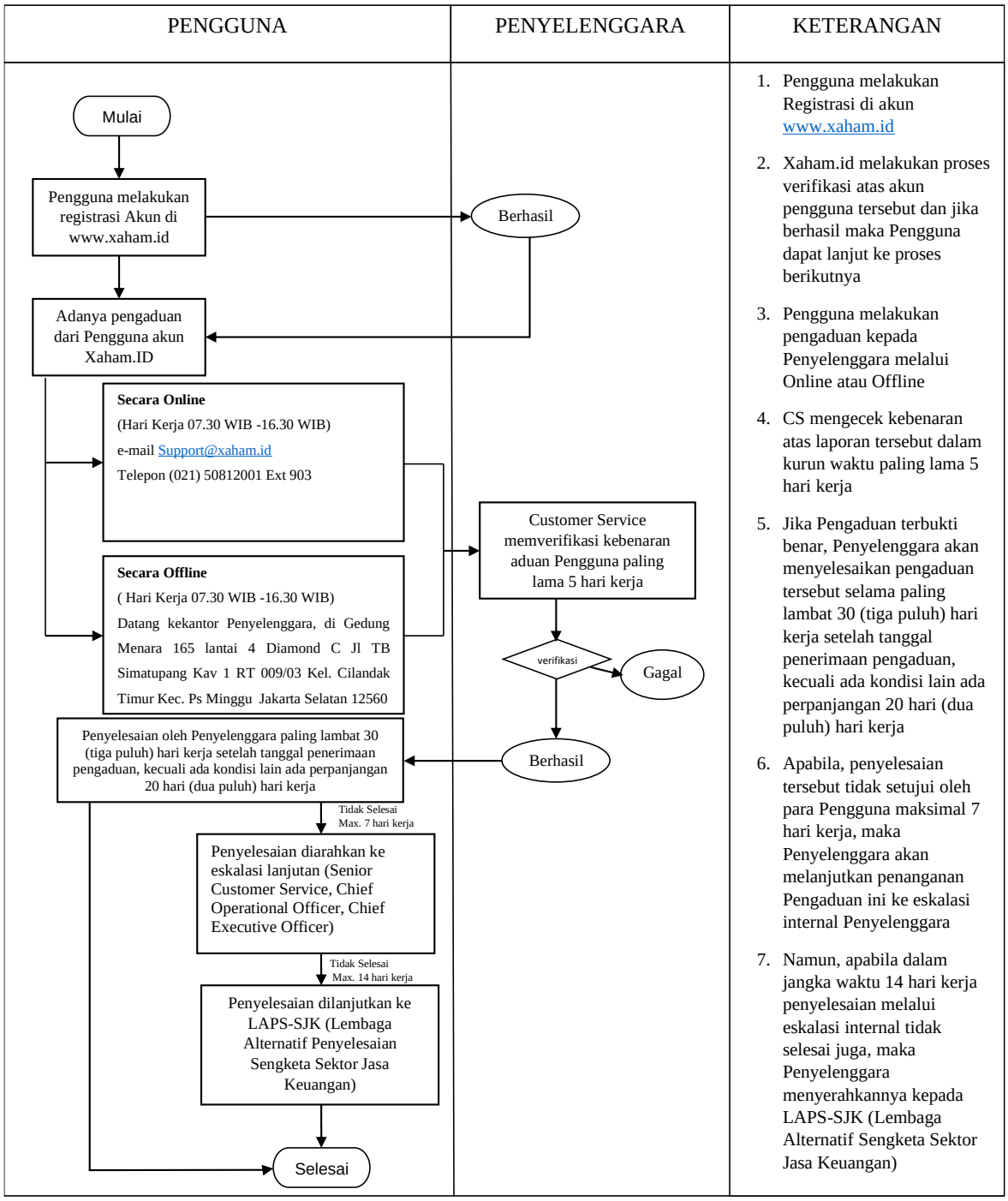



Diagram Alir SOP Pelayanan Terhadap Pengguna