



Definisi Client Protection

Client Protection adalah panduan yang membantu perusahaan untuk memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan aman, adil, dan tidak merugikan pelanggan.



Tujuan Client Protection

Tujuan utama *Client Protection* adalah Perusahaan dapat melindungi hak - hak pelanggan dan menghindari praktik yang dapat merugikan pelanggan.



Alasan Perlu Menerapkan Client Protection:

- Membuat perusahaan lebih terbuka dan jelas di mata semua pihak yang berkepentingan.
- Menambah nilai lebih bagi perusahaan sehingga terlihat beda dari pesaing.
- Mendorong pertumbuhan perusahaan dengan mengikuti cara-cara terbaik yang sudah terbukti.
- Menjadikan perusahaan sebagai contoh yang baik di dunia bisnis.
- Membantu mengurangi risiko yang bisa merugikan bisnis.



Manfaat Penerapan Client Protection:

Bagi Pelanggan/Mitra:

- Membantu meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan Mitra.
- Membantu meningkatkan tingkat literasi keuangan Mitra.
- Memberikan kesempatan yang sama bagi Mitra untuk mengakses layanan keuangan.
- Memberdayakan perempuan untuk membangun perekonomian.

Bagi Perusahaan:

- Sebagai landasan jangka panjang untuk menciptakan keuangan inklusif yang bertanggung jawab dan Perusahaan yang tumbuh secara berkelanjutan.
- Meminimalisir kredit macet.
- Meningkatkan reputasi perusahaan.
- Meningkatkan loyalitas konsumen (rentensi)
- Memiliki data/informasi yang dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan Perusahaan.

8 Prinsip Client Protection



1. Appropriate Product & Design Delivery

(Penyediaan produk dan desain layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan)



“Perusahaan memanfaatkan data dan masukan dari pelanggan untuk merancang produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Dalam mengembangkan produk yang sudah ada maupun produk baru, **Amartha menjalankan pilot project** untuk mengidentifikasi risiko, peluang, dan kebutuhan pasar, lalu menyempurnakan produk tersebut berdasarkan hasil analisis dari umpan balik pelanggan.

Contoh Implementasi Pada Field Office



BP mengunjungi Mitra untuk **memastikan bahwa dana digunakan sesuai tujuan**. Selain itu, BP juga melakukan survei dan memberikan edukasi. Sementara itu, BM melakukan survei saat proses validasi.

2. Prevention of Over Indebtedness

(Pencegahan terjadinya beban utang yang berlebihan)



“Perusahaan memastikan pertumbuhan yang bertanggung jawab dengan memperhatikan kemampuan klien dalam membayar, memantau risiko pasar, serta menyesuaikan pengawasan saat terjadi peningkatan pertumbuhan.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha melakukan analisa kemampuan bayar dan memiliki sistem (*credit scoring*) untuk menentukan besaran pinjaman sesuai kebutuhan dan kemampuan Mitra.

Contoh Implementasi Pada Field Office



Seluruh *stakeholder* Amartha konsisten melakukan monitoring portofolio pembiayaan untuk menjaga kualitas penyaluran pembiayaan, termasuk penetapan batasan (*threshold*) dan tindak lanjutnya.

Contoh Implementasi Pada Field Office



BP mengumpulkan informasi terkait pendapatan dan pengeluaran Mitra, kemudian data tersebut dikirimkan melalui aplikasi untuk selanjutnya dianalisis guna menentukan kemampuan pembayaran dan penilaian *credit scoring*.

3. Transparency

(Transparansi)



“Perusahaan memastikan informasi produk disampaikan secara transparan dan komunikasi kepada pelanggan dilakukan dengan jelas dan tepat.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha memublikasikan informasi mengenai produk serta syarat dan ketentuan **melalui berbagai media** dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah dipahami. Informasi tersebut tersedia di situs web dalam bentuk plafon pembayaran biaya dan harian, serta tercantum pula dalam brosur dan media sosial.

Contoh Implementasi Pada Field Office



BP melakukan sosialisasi kepada mitra sebelum pelaksanaan akad **terkait produk dan besaran plafon yang ditawarkan.**

4. Responsible Pricing

(Penetapan harga yang bertanggung jawab)



“Perusahaan memastikan harga dan biaya ditetapkan secara adil, tanpa membebani pelanggan dengan biaya yang tidak perlu.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha menetapkan bunga/bagi hasil yang kompetitif dibandingkan dengan kompetitornya.

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha tidak menetapkan biaya yang tidak berkaitan dengan pinjaman kepada Mitra. Contoh: Amartha tidak menerapkan sistem denda keterlambatan untuk Mitra.

5. Fair & Respectful Treatment of Client

(Perlakuan yang adil dan menghargai pelanggan)



“Perusahaan memastikan kandidat yang direkrut sejalan dengan misi sosial, memperlakukan pelanggan secara adil, menawarkan produk tanpa paksaan, serta melakukan penagihan dengan etika dan menghormati hak pelanggan.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha memastikan seluruh karyawan memahami dan menerapkan kode etik perusahaan. Contoh: Karyawan Amartha menandatangani pakta integritas sebagai satu kesatuan dari dokumen kontrak kerja

Contoh Implementasi Pada Field Office



Amartha memiliki kode etik penagihan/collection. Contoh: tidak boleh menagih di luar jam kerja, tidak boleh memasuki rumah pelanggan sembarangan, tidak boleh berkata kasar, tidak boleh mengintimidasi baik dengan/atau tanpa unsur SARA)

Contoh Implementasi Pada Field Office



Amartha tidak melakukan aggressive sales. Contoh: seorang BP memiliki batasan jumlah mitra yang dapat dikelola, skema pembayaran insentif BP mempertimbangkan kualitas portofolionya, Amartha melakukan sosialisasi dalam bentuk training kepada BP tata cara pemasaran produk yang baik)

6. Privacy of Client Data

(Data privasi pelanggan)



“Perusahaan menjaga keamanan dan kerahasiaan data pelanggan, serta memastikan pelanggan mendapat informasi yang jelas tentang privasi dan hak atas data mereka.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha memiliki kebijakan terkait privasi data pelanggan, baik yang disimpan secara fisik maupun digital, sebagai bentuk penerapan dan kepatuhan terhadap standar ISO 27001.

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha hanya dapat mengakses, memperoleh, menyimpan, mengelola, memproses, dan/atau menggunakan data pribadi pelanggan setelah memperoleh persetujuan dari pelanggan sesuai dengan ketentuan regulasi OJK dan Komdigi.

Contoh Implementasi Pada Field Office



Amartha konsisten memberikan edukasi kepada Mitra untuk senantiasa menjaga keamanan data mereka, seperti data pribadi, PIN, dan kode sandi.

7. Mechanism of Complaints Resolution

(Mekanisme penyelesaian keluhan/komplain)



“Perusahaan menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara efisien, serta menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas layanan.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha menyediakan berbagai saluran untuk penyampaian keluhan dan pertanyaan pelanggan, serta memberikan informasi mengenai tata cara penyampiannya. Penanganan komplain dilakukan melalui sistem dan tenaga manusia, dengan standar layanan (SLA) dan matriks yang telah ditetapkan dalam proses penanganan keluhan mitra.

Contoh Implementasi Pada Field Office



Informasi mengenai tata cara dan wadah penyampaian keluhan serta pertanyaan disampaikan secara verbal, tertulis melalui dokumen LWK, dan secara digital melalui aplikasi Mitra.

8. Governance & HR

(Tata kelola dan sumber daya manusia)



“Manajemen mengambil keputusan strategis dan operasional berdasarkan data sosial dan finansial, serta memberikan edukasi kepada seluruh karyawan mengenai perlindungan pelanggan.”

Contoh Implementasi Pada Head Office



Amartha telah menerapkan pengendalian internal yang baik. Contohnya, perusahaan memiliki standar prosedur kerja tertulis sebagai panduan, serta fungsi manajemen risiko dan audit internal untuk memastikan pelaksanaan dan pengelolaan risiko berjalan dengan benar.

Contoh Implementasi Pada Field Office



Amartha rutin memberi pengarahan kepada karyawan tentang **perlindungan konsumen**, seperti cara menghitung kemampuan bayar Mitra, memasarkan produk tanpa paksaan, menerapkan kode etik, menagih dengan benar, menangani keluhan, dan menjaga data pribadi pelanggan.