

Investree Optimalikan *Customer Support* Perusahaan untuk Tindak Lanjuti Pengaduan Soal *Fintech* Ilegal

23 Juni 2022 – Banyaknya pengaduan masyarakat baik yang menemukan maupun merasa dirugikan oleh situs/aplikasi/akun *fintech* ilegal yang mengatasnamakan Investree membuat pionir *fintech lending* ini semakin mengoptimalkan layanan *Customer Support* (CS) sebagai garda terdepan perusahaan dalam menindaklanjuti laporan. Melalui 3 (tiga) kanal CS resmi perusahaan antara lain email cs@investree.id, telepon 1500886, dan Telegram @InvestreeBot, Investree berkomitmen membantu memecahkan berbagai permasalahan yang dilayangkan oleh pelanggan secara konsisten terutama yang berkaitan dengan situs/aplikasi/akun *fintech* ilegal atas nama Investree. Di mana Investree selalu berpedoman pada prinsip CS dapat diandalkan dan mudah dijangkau.

Co-Founder & CEO Investree, Adrian Gunadi, mengatakan, “Bagi Investree, punya produk yang baik saja tidak cukup. Perusahaan harus bisa dirasakan kehadirannya oleh para pelanggan kami. Untuk menjaga kepercayaan *Borrower* dan *Lender*, kami berinvestasi dalam layanan pelanggan atau yang kami sebut dengan *Customer Support*. Selain itu kami percaya, hal itu adalah kunci kesuksesan bisnis jangka panjang. Bagi masyarakat yang menemukan, mengalami penipuan, hingga kerugian finansial oleh situs/aplikasi/akun *fintech* ilegal yang mengatasnamakan Investree atau Tim Manajemen, harap melapor ke *Customer Support* Investree. Layanan CS kami terbuka lebar atas setiap pengaduan dan dengan senang hati membantu memberikan literasi bagaimana mengidentifikasi dan mencegah berhubungan dengan *fintech* ilegal kepada pelanggan serta pendampingan untuk melapor ke pihak berwajib.”

Dalam mengoptimalkan layanan CS, Investree mempraktikkan sejumlah inisiatif kunci. **Pertama**, memahami produk dan layanan. Setiap agen CS Investree wajib memahami produk dan layanan Investree berikut pembaruannya. **Kedua**, menjaga sikap positif. Merupakan kewajiban untuk selalu mengedepankan kehangatan dan personalisasi. **Ketiga**, merespons dengan cepat. CS Investree berusaha menyelesaikan setiap permasalahan pelanggan secara cepat dan tepat. **Keempat**, proaktif membantu memecahkan masalah. Investree mengantisipasi kebutuhan pelanggan bahkan sebelum mereka menanyakannya. Juga untuk meningkatkan layanan, Investree mengadakan survei berkala untuk menghimpun saran dan masukan dari *Borrower* dan *Lender*. Serta **kelima**, aktif mendengarkan dan melayani secara personal.

Untuk lebih lengkapnya, tonton video “5 Kunci Investree Memberikan Layanan *Customer Support* Terbaik dan Konsisten” [di sini](#).

Adrian menambahkan, masyarakat harus terus meningkatkan kewaspadaan agar tidak terjebak dan berurusan dengan situs/aplikasi/akun *fintech* ilegal. Jika masyarakat ingin mengajukan pembiayaan atau mendanai melalui layanan *fintech lending* seperti Investree, diimbau untuk mengecek status legalitasnya terlebih dahulu melalui Cekfintech.id. “Lain halnya kalau pelanggan dihubungi langsung oleh oknum yang mengaku sebagai karyawan dari perusahaan *fintech* tertentu. Pelanggan disarankan untuk menghubungi kontak CS sesuai dengan yang tercantum di *website* atau media sosial resmi untuk mengecek apakah memang benar perusahaan *fintech* tersebut menawarkan produk secara langsung dan mempunyai karyawan bernama x,” ujar **Adrian**.

Untuk mengurangi risiko kerugian bagi pengguna, Investree secara rutin mengingatkan masyarakat untuk mengakses, *login*, dan melakukan kegiatan pinjam meminjam **hanya** di platform Investree melalui www.investree.id dan aplikasi *mobile* resmi Investree for Lender ([Android](#) [IOS](#)) agar terhindar dari ancaman platform yang tidak bertanggung jawab. Namun apabila pelanggan menemukan atau terlanjur mengalami kerugian oleh situs/aplikasi/akun *fintech* ilegal, seperti yang pernah terjadi di Investree pada [kasus ini](#), pelanggan sangat

disarankan untuk melapor ke pihak berwajib termasuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan melakukan beberapa hal di bawah ini:

1. Mengumpulkan bukti-bukti teror, ancaman, intimidasi, pelecehan, atau hal tidak menyenangkan lainnya.
2. Melaporkan bukti-bukti di atas dengan datang ke Kantor Polisi terdekat untuk membuat laporan.
3. Mengirimkan keluhan layanan pinjaman *fintech* ilegal ke situs resmi OJK di <https://konsumen.ojk.go.id/formpengaduan> atau Kontak 157.

Setelah ketiga langkah di atas selesai dilakukan, pelanggan dapat menghubungi *fintech lending* yang dicatut namanya untuk melaporkan kejadian. Di mana tentunya, jika mengatasnamakan Investree, pelaporan dapat dilakukan melalui kanal CS resmi perusahaan antara lain *email*, telepon, dan Telegram.

###

Tentang Investree

Investree adalah perusahaan *fintech lending* yang mendapatkan Izin Usaha Perusahaan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dari Otoritas Jasa Keuangan. Misi kami adalah mengoptimalkan data dan teknologi untuk memberikan akses pembiayaan lebih mudah dan terjangkau bagi UKM selagi menghubungkan mereka dengan *Lender* yang ingin membantu dan memperoleh imbal hasil atraktif. Melalui kolaborasi dengan rekanan strategis dalam ekosistem digital dan keuangan serta inovasi produk dan layanan pembiayaan, Investree berkomitmen untuk terus menghadirkan solusi bisnis digital bagi UKM. Investree berbasis di Indonesia dan telah berekspansi ke Thailand dan Filipina.

Hingga Juni 2022, Investree berhasil membukukan catatan total fasilitas pinjaman Rp17.27 triliun dan nilai pinjaman tersalurkan Rp11,07 triliun dengan rata-rata tingkat imbal hasil 16,4% p.a. dan rata-rata TKB90: 97,61%. Investree juga dinobatkan sebagai “Best Fintech of the Year” oleh Majalah The Asset, “Best P2P Lending Platform for SMEs” oleh The Asian Banker, dan “The Expandable Company” oleh Mandiri Capital. Untuk layanan Investree Syariah, pada 2021 dinobatkan sebagai “Fintech Syariah Terbaik” oleh Republika.

Untuk informasi lebih lanjut, kunjungi www.investree.id atau kanal media sosial:

LinkedIn: Investree

Youtube: Investree

Facebook: InvestreeID

Spotify: Treepod – podcast by Investree

Instagram: @investree.id

Bersama Investree, #SemuaBisaTumbuh.

Informasi dan kontak media Investree:

PT Investree Radhika Jaya Astranivari Chief Marketing Officer pr@investree.id	Ogilvy Public Relations Karisa Hermawan PR Consultant karisa.hermawan@ogilvy.com 08121078666
--	---