



## MEKANISME PENGADUAN NASABAH

### Customers Complaint Mechanism

Sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), PT RHB Sekuritas Indonesia (RHBSI) wajib menginformasikan Mekanisme Pengaduan Nasabah sebagai komitmen Perusahaan memberikan kenyamanan serta rasa aman untuk seluruh Nasabah. Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya **kerugian** atau **potensi kerugian finansial**.

Nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui telepon, email, surat atau melalui tatap muka di kantor RHBSI, dengan informasi sebagai berikut:

Support OLT	021-50939700
Email	<a href="mailto:id.support@rhbgroup.com">id.support@rhbgroup.com</a>
Address	Revenue Tower 10-11th Floor, District 8 SCBD Lot 13 Jl. Jendral Sudirman Kav 52-53
APPK	<a href="https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan">https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan</a>

Dokumen yang dibutuhkan dalam penyampaian pengaduan adalah sebagai berikut:

#### A. Bagi Nasabah:

1. Mengisi Formulir FPN (Formulir Pengaduan Nasabah);
2. Fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
3. Fotokopi dokumen pendukung, dan/atau dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan, seperti: bukti setoran/penarikan, rekening koran atau Statement of Account.

#### B. Bagi Perwakilan Nasabah:

Apabila penyampaian pengaduan dilakukan oleh Perwakilan Nasabah, maka diperlukan dokumen tambahan sebagai berikut:

1. Fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah;

*In accordance with the provisions of the Financial Services Authority (OJK), PT RHB Sekuritas Indonesia (RHBSI) must inform the Customer Complaint Mechanism as the Company's commitment to provide comfort and security for all Customers. Complaint is an expression of Customer's dissatisfaction caused by **a loss or potential financial loss**.*

*Customers can submit complaints via telephone, email, and letter or face to face at the RHBSI Office, with the following information:*

*Documents required for complaint submission are as follows:*

#### *A. For Customers:*

- 1. Fill in (FPN) Customer's Complaints Form;*
- 2. Copy of Valid Customer ID;*
- 3. Copy of Supporting Document that is related to the lodged complaints, as: deposit/withdrawal evidence, Bank Statement or Statement of Account.*

#### *B. For Customer's Representative:*

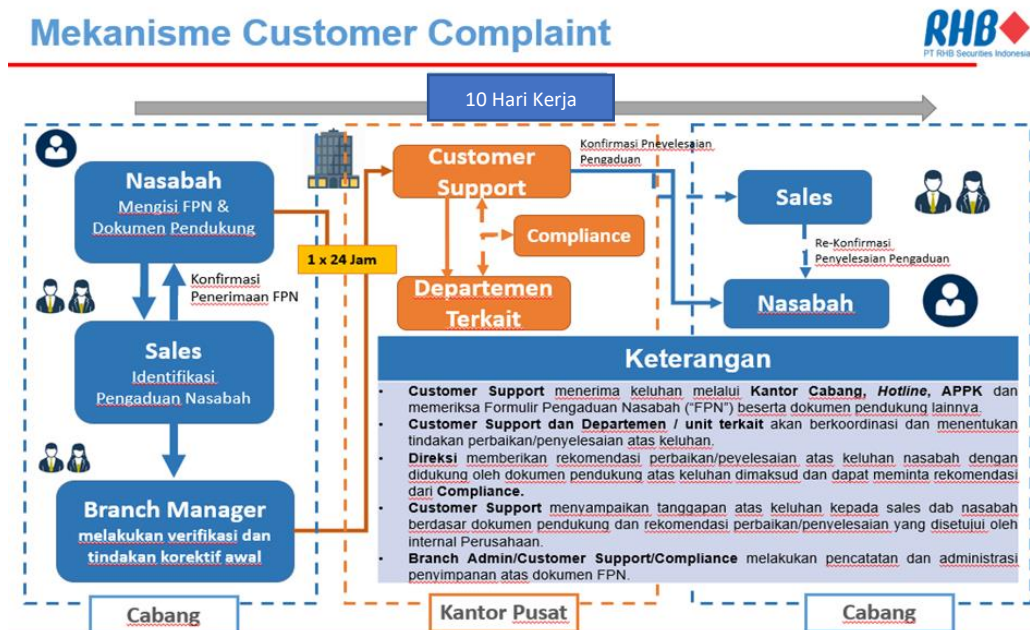
*If the complaint submitted by customer's representatives, the following additional documents are required:*

- 1. A copy of Customer's Representative's ID.*

2. Surat Kuasa Khusus dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa memberikan kewenangan kepada kuasa yang ditunjuk (Perorangan, Lembaga, atau Badan Hukum) untuk mewakilinya dan bertindak atas nama Nasabah; dan
3. Jika Perwakilan Nasabah berupa Lembaga dan/atau badan hukum, maka Perwakilan Nasabah tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.

*2. Power of Attorney from Customer to Customer's representatives stating that the customer gives the authority to the appointed power of attorney (Individual, Institution or Legal Entity) to represent and act on behalf of the customer.*

*3. If the customer's representatives is in the forms of institution and/or legal entities, then the aforementioned representatives is also required to enclose documents that signifies its authority.*



Keterangan:

Permasalahan yang tidak dapat diselesaikan pada hari itu, akan ditindaklanjuti paling lambat 10 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan dan dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

*Problems that cannot be resolved on that day, will be followed up no later than 10 working days after the date of receipt of the complaint and can be extended in accordance with applicable regulations*



## LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (LAPS)

### *Alternative Dispute Resolution Agencies*

Penanganan pengaduan dapat juga disampaikan Nasabah melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan kondisi:

1. Pengaduan terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme IDR (*Internal Dispute Resolution*), yaitu musyawarah untuk mufakat/ negosiasi langsung antara Konsumen dan Penyedia Jasa Keuangan ("PUJK").
2. Sengketa tersebut tidak sedang diperiksa dan/atau tidak telah diputus oleh instansi (yang berwenang) lainnya, dan;
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain kondisi di atas, LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari OJK.

LAPS SJK sekurang-kurangnya menyediakan layanan **Mediasi** dan **Arbitrase** dan wajib untuk memenuhi prinsip independent, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses.

LAPS SJK dapat dihubungi melalui:

Alamat: Gedung Menara Karya Lt.25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950	Address: Menara Karya Building 25 <sup>th</sup> Floor Unit G-H Jl.HR Rasuna Said Block X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950
No. Telp: 021-2527700 Email: <a href="mailto:info@lapssjk.id">info@lapssjk.id</a> Website: <a href="https://lapssjk.id/">https://lapssjk.id/</a>	Phone: 021-2527700 Email: <a href="mailto:info@lapssjk.id">info@lapssjk.id</a> Website: <a href="https://lapssjk.id/">https://lapssjk.id/</a>

*Complaint handling can also be submitted by consumers through The Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) in accordance with the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 61/POJK.07/2020 concerning The Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) with the following conditions:*

- 1. The Complaint is First attempted to be resolved through the IDR (Internal Dispute Resolution) mechanism, namely by deliberation for consensus/direct negotiation between the consumer and The Financial Services Provider ("PUJK").*
- 2. The dispute is not being examined and/or has not been decided by another (authorized) institution; and*
- 3. The dispute is of a civil nature.*

*In addition to the conditions above, LAPS SJK can handle other disputes approved by the OJK.*

*LAPS SJK at least provides **Meditation** and **Arbitration** services and is required to comply with the principles of being independent, fair, effective and efficient, as well as easily accessible.*

*LAPS SJK can be contacted via:*



## PUBLIKASI PELAYANAN PENGADUAN

RHB Sekuritas Indonesia terus berupaya menyediakan kualitas pelayanan yang maksimal dalam transaksi pasar modal.

Dalam proses penanganan keluhan, kami mengacu pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Berikut publikasi penanganan pengaduan periode Januari s.d Desember 2023.

No	Pengaduan Nasabah	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Penarikan Dana	1	100%	-	-	-	-	1
	Total	1	100%	-	-	-	-	1