

MEKANISME PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGANDUAN NASABAH

Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial, sesuai dengan SEOJK Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, PT Samuel Sekuritas Indonesia (yang selanjutnya disebut “Perusahaan”), diwajibkan untuk menginformasikan kepada nasabah perihal prosedur pelayanan, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, hal ini sebagai wujud komitmen Perusahaan untuk memberikan rasa aman kepada seluruh nasabah. Oleh karenanya melalui halaman ini nasabah dapat memperoleh informasi terkait prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Pihak Yang Berhak Untuk Menyampaikan Pengaduan

Penyampaian pengaduan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermaterai). Penyampaian pengaduan dapat disampaikan:

- **Pengaduan secara lisan:**
 - 1) Nasabah mendatangi kantor Perusahaan dan menyampaikan langsung pengaduan melalui Customer Service; atau
 - 2) Nasabah menghubungi langsung Customer Service melalui no telp 021-28548400
- **Pengaduan secara tertulis**
 - 1) Email : ssics@samuel.co.id
 - 2) WhatApps : +628189-0888-0551;
 - 3) Mengirimkan surat ke alamat kantor PT Samuel Sekuritas Indonesia:
Menara Imperium Lt 21, Jl. HR Rasuna Said Kav 1, Jakarta Selatan 12980; atau
 - 4) APPK : <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan>

Jenis Pengaduan Nasabah

Pengaduan yang berdampak adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan langsung pada nasabah karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

Informasi dan Dokumen Pendukung

Dokumen yang dibutuhkan dalam penyampaian pengaduan adalah sebagai berikut:

- **Bagi Nasabah:**
 - 1) Fotocopy bukti identitas nasabah yang masih berlaku.
 - 2) Fotocopy dokumen pendukung, antara lain dapat berupa bukti setoran/penarikan, rekening Koran, *Statement of Account*, dan/atau dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan.
- **Bagi Perwakilan Nasabah:**

Apabila penyampaian pengaduan dilakukan oleh perwakilan nasabah, maka diperlukan dokumen tambahan sebagai berikut:

 - 1) Fotocopy identitas perwakilan nasabah yang masih berlaku.
 - 2) Surat Kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah 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.

Proses Penyelesaian Pengaduan

- Pengaduan secara lisan akan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap dan dapat diperpanjang sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya dengan pemberitahuan secara tertulis kepada nasabah.

Hal-Hal yang perlu diperhatikan

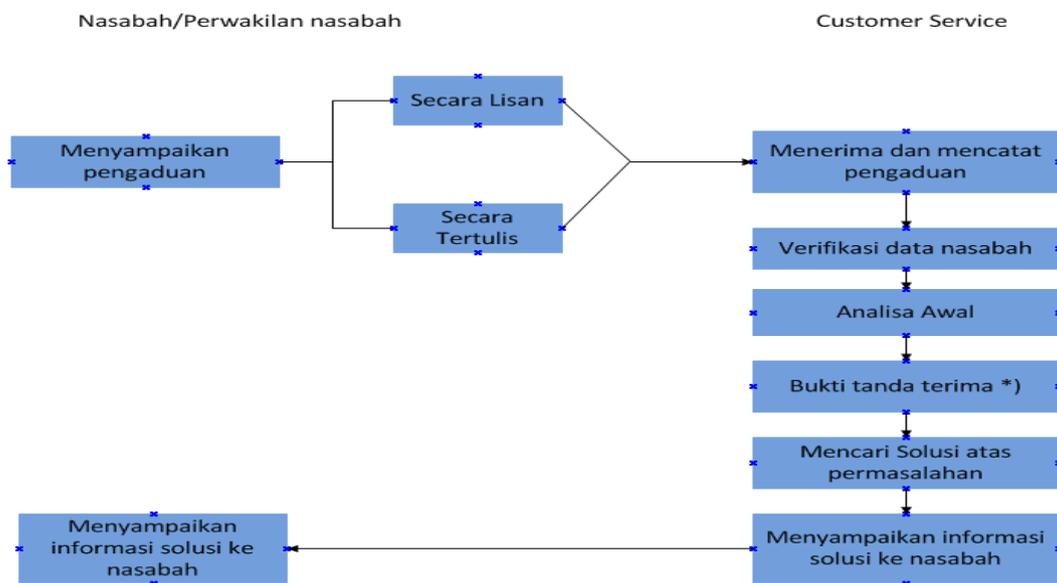
Agar pengaduan dapat segera diselesaikan oleh Perusahaan maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
- Siapkan dokumen pendukung terkait permasalahan yang diadukan.
- Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang dimiliki dan disampaikan kepada Perusahaan.
- Catat nomor pengaduan yang diberikan Perusahaan.
- Simpan dengan baik dokumen surat menyurat dengan Perusahaan, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan.
- Pastikan nasabah membaca syarat dan ketentuan yang berlaku dari produk dan/atau layanan yang akan digunakan.
- Pelayanan pengaduan nasabah tidak dikenakan biaya apapun.

Sarana Alternatif Penyelesaian

Apabila tidak tercapai kesepakatan dan/atau nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan oleh Perusahaan, nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Alur Proses Penanganan Pengaduan Nasabah



Keterangan

*) Tanda bukti pengaduan diberikan apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama