

MEKANISME PENGADUAN NASABAH

Customer Complaints Mechanism

Sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), PT BCA Sekuritas (BCAS) 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**.

*In accordance with the provisions of the Financial Services Authority (OJK), PT BCA Sekuritas (BCAS) must inform the Customer Complaints 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**.*

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

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

Halo BCA	1500 888 line 9
Email	halo@bcasekuritas.co.id
Address	Menara BCA, Grand Indonesia, 41st Floor. Jl. MH Thamrin No. 1. Jakarta 10310
APPK	https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Pengaduan

Dokumen yang dibutuhkan dalam penyampaian pengaduan adalah sebagai berikut:

Documents required for complaint submission are as follows:

A. Bagi Nasabah:

1. Fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
2. Fotokopi 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.

A. For Customers:

1. *Copy of valid Customer ID;*
2. *Copy of supporting documents, among others: deposit/withdrawal evidence, Bank statement, Statement of Account and/or other supporting documents that is related to the lodged complaints.*

B. Bagi Perwakilan Nasabah:

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

1. Fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah;

B. For Customer's Representative:

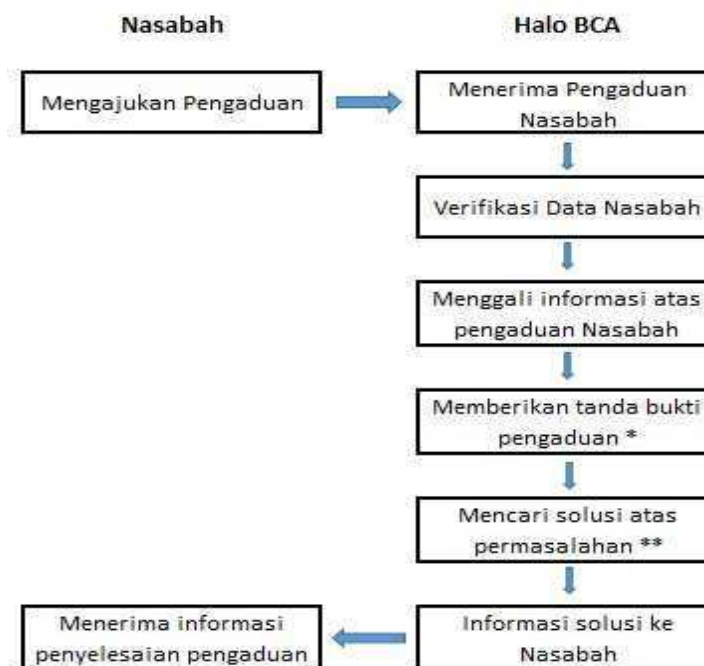
If the complaint is submitted by customer's representatives, the following additional documents are required:

1. *Copy of Customer's Representative's ID.*

2. Surat Kuasa khusus 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.
2. *Power of Attorney from customer to customer's representatives stating that the customer give 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.*

ALUR PROSES PENANGANAN PENGADUAN NASABAH

Customer Complaints Flow Process



Keterangan:

- * Tanda bukti pengaduan diberikan apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan pada pada hari itu.
Proof of complaint is given if the complaint cannot be resolved on that day.
- ** Permasalahan yang tidak dapat diselesaikan pada hari itu, akan ditindaklanjuti paling lambat 20 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 20 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:

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:

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme IDR (<i>Internal Dispute Resolution</i>), 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. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>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);</i> 2. <i>The dispute is not being examined and/or has not been decided by another (authorized) institution; and</i> 3. <i>The dispute is of a civil nature.</i> |
|--|--|

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

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

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

*LAPS SJK at least provides **Mediation** 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 dapat dihubungi melalui:

LAPS SJK can be contacted via:

<p>Alamat: Gedung Menara Karya Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950</p>	<p><i>Address: Menara Karya Building Lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna Said Block X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950</i></p>
<p>No. telp: 021-2527700 E-mail: info@lapssjk.id Website: https://lapssjk.id/</p>	<p>Phone: 021-2527700 E-mail: info@lapssjk.id Website: https://lapssjk.id/</p>

PUBLIKASI PELAYANAN PENGADUAN

BCA Sekuritas 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 tahun 2023.

No	Transaksi Saham	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	
1	Transaksi Saham	2	100%	-	-	-	-	2
	Total	2	100%	-	-	-	-	2

