

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

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. *Power of Attorney from customer to customer's representatives stating that*

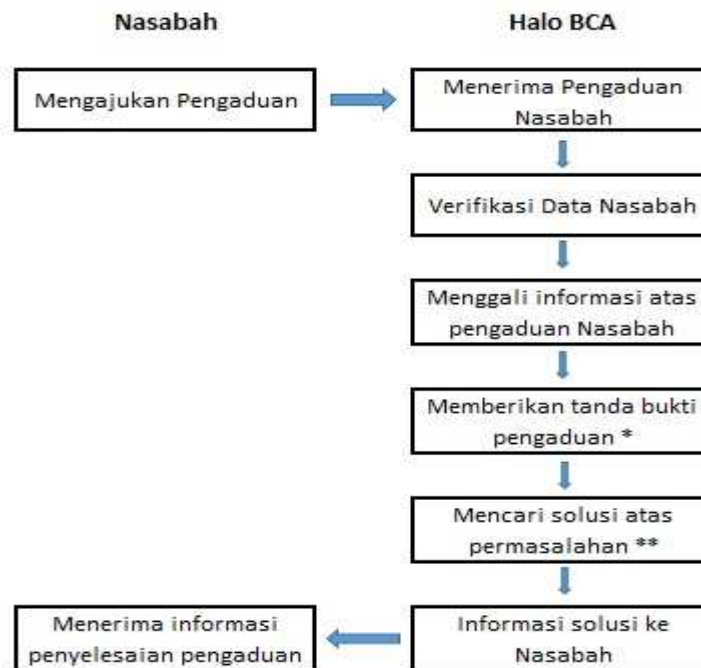
2. Surat Kuasa khusus dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan kepada kuasa yang ditunjuk (Perorangan, Lembaga, atau Badan Hukum) untuk mewakilinya dan bertindak atas nama Nasabah; dan
3. Jika Perwakilan Nasabah berupa lembaga dan/atau badan hukum, maka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

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.*