



PT. NET SEKURITAS

SUDIRMAN PLAZA COMPLEX, INDOFOOD TOWER LT.17
JL. JENO. SUDIRMAN KAV. 76-78 JAKARTA 12910
T : (62-21) 57939929 (HUNTING), F : (62-21) 57939919

Prosedur Layanan Pengaduan

Prosedur Penerimaan, Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tanggal 20 Desember 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Bersama ini diinformasikan Prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah PT Net Sekuritas (selanjutnya disebut Perusahaan) sebagai berikut :

Prosedur Penyampaian Pengaduan Kepada Perusahaan

Pengajuan pengaduan kepada Perusahaan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah (ditunjukkan dengan surat kuasa bermeterai). Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Perusahaan dan semua Kantor Cabang Perusahaan (bila ada) melalui beberapa cara sebagai berikut:

Pengaduan secara lisan

Nasabah datang langsung ke kantor Perusahaan dan menyampaikan pengaduan melalui *fungsi atau unit Pelindungan Konsumen* , atau Nasabah dapat menelepon dan menyampaikan pengaduannya melalui no telp 021-57939929.

Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima dimana Perusahaan akan melakukan verifikasi pada saat Pengaduan disampaikan oleh nasabah dan menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang paling sedikit memuat nomor registrasi Pengaduan dan tanggal penerimaan Pengaduan yang disampaikan oleh fungsi atau unit Pelindungan Konsumen yang menerima Pengaduan. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 5 (lima) hari kerja, maka Perusahaan akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.



PT. NET SEKURITAS

SUDIRMAN PLAZA COMPLEX, INDOFOOD TOWER LT.17
JL. JENO. SUDIRMAN KAV. 76-78 JAKARTA 12910
T : (62-21) 57939929 (HUNTING), F : (62-21) 57939919

Pengaduan secara tertulis

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui surat, faksimili di no. 021-57939919 atau "email" ke alamat cs@netsekuritas.co.id dengan judul "Pengaduan".

Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Seperti :

1. Foto copy KTP nasabah dan atau perwakilannya (jika diwakilkan).
2. Surat kuasa dari nasabah yang diwakilkan (jika diwakilkan).
3. Foto copy rekening yang diadukan (Sub Rekening Efek).
4. Foto copy bukti transaksi keuangan yang terkait permasalahan.
5. Foto copy dokumen pendukung lainnya yang terkait permasalahan.

Pengaduan secara tertulis akan ditangani dimana Perusahaan akan melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah dan menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang memuat nomor registrasi Pengaduan, tanggal penerimaan Pengaduan dan nomor telepon fungsi atau unit Pelindungan Konsumen. Bukti tanda terima Pengaduan ditandatangani oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pelindungan Konsumen yang menerima pengaduan dan diselesaikan dalam 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Perusahaan dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja berikutnya apabila Perusahaan memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini Perusahaan akan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah sebelum jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja yang pertama berakhir.

Pengaduan secara lisan maupun tertulis akan ditindaklanjuti oleh Perusahaan berupa :

- a. Pemeriksaan internal atas Pengaduan secara kompeten, benar , objektif
- b. Analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- c. Penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian atas pengaduan secara lisan maupun tertulis disimpan oleh Perusahaan.



PT. NET SEKURITAS

SUDIRMAN PLAZA COMPLEX, INDOFOOD TOWER LT.17
JL. JENO. SUDIRMAN KAV. 76-78 JAKARTA 12910
T : (62-21) 57939929 (HUNTING), F : (62-21) 57939919

Kerahasiaan Data Nasabah

Perusahaan akan menjaga kerahasiaan data nasabah yang melakukan pengaduan kepada Perusahaan terhadap pihak manapun, kecuali :

1. Kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan;
2. Dalam rangka penyelesaian pengaduan;
3. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan dan/atau;
4. Atas persetujuan nasabah yang bersangkutan.

Demi kelancaran proses pengaduan dan penanganan pengaduan maka nasabah perlu memperhatikan hal-hal berikut :

1. Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
2. Siapkan dokumen pendukung yang terkait permasalahan yang akan diadukan.
3. Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang dimiliki dan sampaikan kepada Perusahaan salinan/copy dokumen tersebut saat melakukan pengaduan.
4. Catat no. register yang diberikan Perusahaan dan nama petugas yang menerima pengaduan.
5. Simpan dokumen surat menyurat yang ada termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan.

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan Perusahaan, nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian melalui fasilitas penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK).