

## KEBIJAKAN SISTEM PENGADUAN NASABAH

### A. PENDAHULUAN

Dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik di lingkungan PT Evergreen Sekuritas Indonesia (selanjutnya disebut "Perseroan") maka perlu disusun kebijakan sistem pengaduan nasabah dengan mengacu pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku terkait Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan khususnya tentang pengaduan nasabah berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektifitas.

### B. MAKSUD & TUJUAN

#### Maksud

Penyusunan kebijakan sistem pengaduan nasabah ini bermaksud untuk menyediakan mekanisme yang dapat mendeteksi dan mencegah terjadinya pelanggaran sebagai bagian dari penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.

#### Tujuan

Penerapan sistem pelaporan pelanggaran ini bertujuan untuk:

- Mendorong pelaporan terhadap tindakan yang merugikan Perseroan.
- Mengurangi kerugian yang terjadi melalui mekanisme deteksi dini.
- Memudahkan manajemen untuk menangani secara efektif laporan pelanggaran.
- Tersedianya kesempatan untuk menangani masalah pelanggaran secara internal terlebih dahulu.
- Meningkatkan reputasi Perseroan.

### C. KEBIJAKAN & KEWENANGAN

#### 1. Kebijakan Penerimaan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

- a. Perseroan wajib melayani dan menyelesaikan pengaduan nasabah sebelum pengaduan tersebut disampaikan kepada pihak lain.
- b. Terhadap pengaduan yang diajukan secara lisan, Perseroan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 5 hari kerja sejak pengaduan diterima, dan dalam hal Perseroan membutuhkan dokumen pendukung atas pengaduan nasabah maka Perseroan dapat meminta nasabah untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis.
- c. Terhadap pengaduan yang diajukan secara tertulis, Perseroan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua) hari kerja sejak nasabah melengkapi dokumen yang ditetapkan Perseroan, namun dapat diperpanjang paling lama 20 (dua) hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi tertentu sebagai berikut:
  - 1) Kantor Perseroan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Perseroan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Perseroan tersebut;
  - 2) Transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Perseroan; dan/atau
  - 3) Terdapat hal-hal lain diluar kendali Perseroan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Perseroan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah.Perpanjangan jangka waktu tersebut wajib diberitahukan Perseroan kepada nasabah terkait sebelum jangka waktu yang pertama berakhir.
- d. Perseroan wajib memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) Memberikan perlakuan yang seimbang dan objektif kepada setiap pengaduan;
  - 2) Memberikan kesempatan yang memadai kepada nasabah untuk menjelaskan materi pengaduan;

- 3) Memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian pengaduan (jika ada).
- e. Perseroan dilarang memungut biaya atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

## 2. Tanggung Jawab dan Kewenangan Direktur Utama

- a. Direktur Utama memiliki wewenang untuk membentuk Unit Kerja Pengaduan Nasabah sebagai fungsi yang melayani dan menyelesaikan pengaduan nasabah.
- b. Dalam hal pengaduan nasabah melibatkan pegawai yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah maka Direktur Utama wajib menunjuk pegawai lain pada Unit Kerja Pengaduan Nasabah, anggota Direksi, atau pejabat setingkat di bawah Direksi yang lain untuk melayani dan menyelesaikan pengaduan dimaksud.
- c. Dalam hal pengaduan terkait dengan pegawai Perseroan yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan, penanganan pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
- d. Dalam hal pengaduan terkait dengan pemimpin kantor Perseroan tempat Nasabah mengalami permasalahan, penanganan pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada Unit Kerja Pengaduan Nasabah di kantor pusat Perseroan atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor Perseroan yang bersangkutan.

## 3. Kerahasiaan Data Nasabah

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

- Otoritas Jasa Keuangan
- Dalam rangka penyelesaian pengaduan;
- Diwajibkan oleh hukum dan peraturan; dan/atau
- Pihak lain atas persetujuan nasabah yang bersangkutan.

Apabila Perseroan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau proses penyelesaian pengaduan telah melewati batas waktu sebagaimana disebutkan di atas, maka nasabah dapat melanjutkan upaya pengaduan melalui lembaga arbitrase.

## D. PENGELOLAAN PENGADUAN NASABAH

### 1. Pihak Yang Berhak Untuk Menyampaikan Pengaduan

Seluruh pengguna produk dan/atau layanan jasa keuangan Perseroan berhak untuk mengajukan pengaduan. Pengaduan dapat disampaikan langsung oleh nasabah Perseroan atau perwakilannya. Apabila pengaduan disampaikan oleh perwakilan nasabah wajib disertai dengan dokumen sebagai berikut:

- a. Identitas nasabah dan/atau perwakilan nasabah;
- b. Surat kuasa khusus dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak berwenang untuk mewakili lembaga dan/atau badan hukum tersebut;
- c. Jenis dan tanggal transaksi keuangan;
- d. Permasalahan yang diadukan.

Pelaporan pengaduan nasabah dapat disampaikan secara lisan atau tertulis melalui mekanisme sebagai berikut:

- 1) Datang ke kantor Perseroan atau menyampaikan surat resmi dengan cara diantar langsung atau melalui pos ke alamat:

**PT Evergreen Sekuritas Indonesia**  
**Up. Unit Pengaduan Nasabah**  
**Gedung Bank Panin Pusat, Lt. Dasar**  
**Jl. Jenderal Sudirman No. 1, Senayan**  
**Jakarta Pusat 10270**

- 2) Menghubungi langsung ke Unit Pengaduan Nasabah melalui nomor telepon resmi Perseroan 021-5739510
- 3) Menyampaikan surat melalui e-mail resmi:  
unitpengaduannasabah@evergreensekuritas.co.id

## **2. Jenis Pengaduan Nasabah**

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

## **3. Informasi dan Dokumen Pendukung**

Menyampaikan informasi secara lengkap identitas nasabah, yaitu nama lengkap; alamat; nomor rekening (apabila ada); email dan/atau telepon yang dapat dihubungi kemudian jenis dan tanggal transaksi keuangan, deskripsi singkat pengaduan yang disertai dengan dokumen pendukung seperti fotokopi identitas yang masih berlaku, fotokopi bukti transaksi keuangan atau fotokopi dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.

Dalam hal nasabah mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan nasabah, maka dibutuhkan surat kuasa khusus dari nasabah untuk memberikan kewenangan kepada perwakilan nasabah.

## **4. Proses Penyelesaian Pengaduan**

- a. Terhadap pengaduan yang diajukan nasabah secara lisan maka Unit Kerja pengaduan Nasabah wajib menindaklanjuti dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima Unit Kerja Pengaduan Nasabah.
- b. Terhadap pengaduan yang diajukan nasabah secara tertulis maka Unit Kerja Pengaduan Nasabah wajib menindaklanjuti dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen nasabah dan/atau perwakilan nasabah yang ditetapkan Perseroan dilengkapi. Penyelesaian pengaduan nasabah dan/atau perwakilan nasabah dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi tertentu, dimana Perseroan wajib menginformasikan terlebih dahulu hal tersebut secara tertulis kepada nasabah dan/atau perwakilan nasabah.

## **5. Hal-hal Yang Harus Diperhatikan**

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

- a. Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan
- b. Siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diadukan
- c. Simpan dengan baik dokumen - dokumen asli yang Anda miliki dan sampaikan kepada Perseroan fotokopi dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis
- d. Catat nomor pengaduan yang diberikan Perseroan. Nomor pengaduan tersebut digunakan untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan nasabah
- e. Simpan dengan baik dokumen surat menyurat dengan Perseroan, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Perseroan kepada nasabah
- f. Pastikan nasabah membaca syarat dan ketentuan yang berlaku dari produk dan/atau layanan jasa keuangan yang akan digunakan nasabah. Pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah tidak dikenakan biaya apapun.

**6. Keputusan Penyelesaian Pengaduan**

Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan Perseroan maka nasabah dapat melanjutkan upaya penyelesaian pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

**7. Administrasi Pelaporan**

Seluruh catatan atas proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan nasabah diadministrasikan oleh Unit Kerja Pengaduan Nasabah meliputi:

- Nomor pelaporan;
- Tanggal penerimaan pengaduan;
- Batas tanggal penyelesaian pengaduan;
- Identitas nasabah; dan
- Materi pengaduan nasabah.

**8. Pemantauan Tindak Lanjut**

- 1) Pemantauan tindak lanjut penanganan pengaduan dilakukan Divisi kepatuhan dan Direksi.
- 2) Unit Kerja Pengaduan Nasabah wajib menginformasikan pengaduan nasabah yang masuk, yang diinvestigasi, dan yang dianggap selesai kepada Direksi setiap saat diperlukan.

**9. Penyampaian Tanggapan**

Perseroan melalui Unit Kerja Pengaduan Nasabah menginformasikan dan/atau memberikan tanggapan atas status proses penyelesaian pengaduan kepada nasabah yang yang meminta penjelasan kepada Perseroan mengenai pelaporan pelanggaran yang diajukannya.