

## **Mekanisme Pengaduan dan Layanan Nasabah**

PT Yugen Bertumbuh Sekuritas (YBS) menginformasikan Mekanisme Pengaduan Nasabah sebagai komitmen Perusahaan memberikan kenyamanan serta rasa aman untuk seluruh Nasabah.

Pengaduan terdiri dari Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.

Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.

Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan perusahaan.

Nasabah dapat mengajukan Pengaduan melalui media yang disediakan oleh YBS yaitu telepon, email, surat atau melalui tatap muka di Kantor YBS atau melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) milik OJK, dengan informasi lebih lanjut sebagai berikut:

*Phone dan message: 087888772992*

*Email : cs@yugen.co.id*

*Address : Menara Kuningan Lt. 32*

*Jl. HR Rasuna Said Blok X7 Kav.5*

*Jakarta Selatan 12940 Jakarta 10310*

*APPK : <https://kontak157.ojk.go.id/>*

Dokumen yang dibutuhkan dalam penyampaian pengaduan secara tertulis (email atau surat) adalah sebagai berikut:

**a. Pengaduan yang disampaikan langsung oleh Nasabah:**

1. Fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
2. Permasalahan yang diadukan;
3. 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.

**b. Bagi Perwakilan Nasabah:**

Apabila penyampaian Pengaduan tertulis dilakukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain melengkapi dokumen pada butir a diatas diperlukan tambahan dokumen sebagai berikut:

1. Fotokopi bukti identitas Perwakilan Nasabah;
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.

3. Jika Perwakilan Nasabah berupa lembaga dan/atau badan hukum, maka Perwakilan Nasabah tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.

**Batas Waktu Penyelesaian Pengaduan.**

1. **Pengaduan Lisan** akan ditindaklanjuti secara lisan dan/atau tertulis selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.
2. **Pengaduan Tertulis** ditindaklanjuti secara tertulis selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari dokumen pengaduan diterima secara lengkap.

Perpanjangan jangka waktu penyelesaian Pengaduan dimungkinkan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

**Alur proses penanganan pengaduan nasabah.**

1. Nasabah mengirim pengaduan ke YBS.
2. YBS menerima pengaduan nasabah.
3. YBS melakukan verifikasi nasabah.
4. Mengumpulkan informasi isi pengaduan nasabah.
5. Memberi tanda bukti pengaduan kepada nasabah.
6. Mencari Solusi atas pengaduan nasabah dengan internal YBS.
7. Berkomunikasi dan berdialog dengan nasabah.
8. Nasabah menerima atau menolak solusi.

**Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)**

Penanganan Pengaduan dapat juga disampaikan Nasabah melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sesuai Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dengan kondisi:

1. Pengaduan terlebih dahulu diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme IDR (*Internal Dispute Resolution*), yaitu musyawarah untuk mufakat/ negosiasi langsung antara Nasabah dan YBS.
2. Sengketa tersebut tidak sedang diperiksa dan/atau tidak telah diputus oleh instansi (yang berwenang) lainnya.
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain kondisi di atas, LAPS SJK dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari 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 kontak:**

Alamat:

Gedung Menara Karya lt. 25 Unit G-H Jl. HR. Rasuna  
Said Blok X-5 Kav 1-2 Jakarta 12950

No. telp: 021-2527700

E-mail: [info@lapssjk.id](mailto:info@lapssjk.id)Website: <https://lapssjk.id/>**Publikasi Pelayanan Pengaduan**

Periode Januari – Desember 2024

| No. | Jenis layanan   | Selesai |            | Dalam Proses |            | Tidak Selesai |            | Jumlah Pengaduan |
|-----|-----------------|---------|------------|--------------|------------|---------------|------------|------------------|
|     |                 | Jumlah  | persentasi | Jumlah       | persentasi | Jumlah        | persentasi |                  |
| 1   | Transaksi Saham | 1       | 100%       | -            | -          | -             | -          | 1                |
|     | Total           | 1       | 100%       | -            | -          | -             | -          | 1                |