

Perbandingan Ketentuan 125/2015 dan 4/2020 (Bagi Pialang Berjangka)

Perba No. 4 Tahun 2020

- Ⓞ Pada intinya Nasabah melakukan Pengaduan Langsung, dengan mengakses alamat website <https://pengaduan.bappebti.go.id>;
- Ⓞ Dalam hal mengadu ke Pialang Berjangka, Pialang mengarahkan ke Sistem Pengaduan Online Bappebti <https://pengaduan.bappebti.go.id>;
- Ⓞ Dimulainya waktu penyelesaian pengaduan saat Bappebti telah selesai melakukan verifikasi dan memberikan persetujuan Pengaduan melalui Sistem;
- Ⓞ Pialang Berjangka melalui cara musyawarah wajib menyelesaikan Pengaduan paling lama 21 hari kerja;
- Ⓞ Wajib menginformasikan dan memutakhirkan setiap proses penyelesaian Pengaduan termasuk administrasinya melalui Sistem aplikasi Pengaduan Online.

Perka No. 125 Tahun 2015

- Ⓞ Pengaduan dilakukan secara tertulis;
- Ⓞ Bukti Penerimaan Pengaduan sebagai tanda dimulainya jangka waktu penyelesaian Pengaduan ditentukan Pialang Berjangka;
- Ⓞ Penyelesaian Pengaduan paling lama 30 hari kerja dan dapat diperpanjang;
- Ⓞ Pialang Berjangka menginformasikan status penanganan Pengaduan apabila diminta oleh Nasabah/kuasanya.

Dugaan Permasalahan yang Disampaikan Oleh Nasabah

Dugaan permasalahan pengaduan

Wakil Pialang Berjangka (WPB) tidak mengetahui latar belakang keuangan dan pengalaman transaksi nasabah sehingga calon nasabah yang tidak layak tetap diterima menjadi nasabah.

Penyetoran margin dilakukan sebelum penandatanganan Buku Perjanjian / sebelum Registrasi Online

Memberikan informasi yang menyesatkan/mengarahkan transaksi nasabah, menjanjikan keuntungan diluar kewajaran.

Transaksi dilakukan oleh marketing atau WPB tanpa perintah tertulis dari nasabah untuk setiap kali transaksi.

Nasabah tidak diberikan kesempatan melakukan demo account / demo account dilakukan bukan oleh nasabah sendiri.

Pengisian Registrasi Online/Buku Perjanjian dilakukan oleh pihak Pialang Berjangka (marketing/WPB) atau bukan oleh Nasabah sendiri. Spread melebar sehingga menyebabkan equity Nasabah terus berkurang

Contact us

BAPPEBTI
Badan Pengawas Perdagangan
Berjangka Komoditi

Jl. Kramat Raya No.172, Jakarta 10430



(021) 31924744



0811 - 1109901



(021) 31923204



www.bappebti.go.id

Penerbitan 2021



Penanganan Pengaduan Nasabah di Bidang **PBK**

BAPPEBTI

BADAN PENGAWAS PERDAGANGAN BERJANGKA KOMODITI

Perbandingan Ketentuan 125/2015 dan 4/2020 (Bagi Bursa Berjangka)

Perba No. 4 Tahun 2020

- Dimulai pengaduan secara otomatis setelah jangka waktu upaya penyelesaian Pengaduan di Pialang Berjangka berakhir;
- Menyediakan sarana penyelesaian Pengaduan melalui mediasi tatap muka langsung atau e-mediasi oleh mediator yang bersertifikasi;
- Menginformasikan status penanganan Pengaduan melalui sistem aplikasi Pengaduan Online;
- Tidak mempunyai kewenangan dalam melakukan pemeriksaan dan mengenakan sanksi;
- Total jangka waktu penyelesaian di Bursa Berjangka paling lama 21 hari kerja.

Perka No. 125 Tahun 2015

- Pengaduan dilakukan secara tertulis oleh Nasabah/kuasanya secara langsung kepada kantor Bursa Berjangka, melalui pos, atau email dengan menyertakan dokumen yang dipersyaratkan;
- Dimulainya saat diterbitkannya Bukti Penerimaan Pengaduan;
- Proses penyelesaiannya diawali dengan klarifikasi dan Mediasi;
- Diberikan kewenangan melakukan pemeriksaan dan mengenakan sanksi administratif;
- Total jangka waktu dalam menangani Pengaduan selama 71 hari kerja.

Mekanisme Penyelesaian Perselisihan Nasabah Di Bidang Perdagangan Berjangka Komoditi

