



PT. HFX Internasional Berjangka

Alamat :

APL Tower Central Park Mall Lantai 16 No. T2
Jl. Let. Jend S. Parman Kav 28
Jakarta Barat 11470, Indonesia

T: +6221-2933-7651
F: +6221-2933-7654
E: support@hfx.co.id
W: www.hfx.co.id

HFX Internasional Berjangka

PROSEDUR PENGADUAN

Daftar Isi

1. Pendahuluan.....	3
2. Penafsiran Ketentuan.....	3
3. Ruang Lingkup Prosedur Penanganan Keluhan	3
4. Definisi Keluhan	3
5. Prosedur	4
6. Prinsip-prinsip Prosedur	6
7. Pertanyaan Yang Sering Ditanyakan	6
8. Penyimpanan Catatan	6
9. Kontak	7

1. Pendahuluan

- 1.1. HFX Internasional Berjangka (selanjutnya disebut sebagai "Perusahaan"), memiliki kantor terdaftar di APL Tower Lantai 16, Jalan Letjen S. Parman Kav 28 (Mal Central Park, Jakarta, 11470, Indonesia. Perusahaan ini disahkan dan diatur oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (BAPPEBTI) dengan nomor lisensi 877 / BAPPEBTI / SI / 1/2006 berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 (di sini "Undang-undang").
- 1.2. Objek Perusahaan adalah semua subjek yang tidak dilarang oleh undang-undang No. 25 tahun 2007, khususnya tetapi tidak secara eksklusif semua komersial, keuangan, pinjaman, pinjaman, perdagangan, kegiatan layanan dan partisipasi dalam perusahaan lain serta menyediakan broker, pelatihan dan layanan akun terkelola dalam mata uang, indeks, CFD, dan instrumen keuangan leverage.
- 1.3. Perusahaan telah menerapkan dan memelihara Prosedur Penanganan Keluhan ("Prosedur"), yang dijelaskan dalam dokumen ini.

2. Penafsiran Ketentuan

- 2.1. Kecuali jika konteksnya menentukan sebaliknya, semua istilah yang termasuk dalam Prosedur ini akan memiliki makna yang diberikan kepada mereka di sini. Jika konteksnya mengharuskan, (a) kata-kata yang mengimpor tunggal harus mencakup jamak dan sebaliknya dan (b) kata-kata yang mengimpor maskulin harus mencakup feminin dan sebaliknya.

3. Ruang Lingkup Prosedur Penanganan Keluhan

- 3.1. Tujuan dari Prosedur ini adalah untuk menetapkan sistem dan prosedur penyelesaian pengaduan internal yang telah ditetapkan, dipelihara, dan diikuti oleh Perusahaan untuk penyelesaian pengaduan.

4. Definisi Keluhan

- 4.1. Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan oleh Klien mengenai penyediaan investasi dan /

atau layanan tambahan yang diberikan kepadanya oleh Perusahaan. Pengadu adalah orang, alam atau hukum, yang memenuhi syarat untuk mengajukan pengaduan kepada Perusahaan dan yang telah mengajukan pengaduan.

4.2. Keluhan yang diterima oleh Klien meliputi:

- (a) nama dan nama Klien;
- (b) nomor akun perdagangan Klien;
- (c) nomor transaksi yang terpengaruh, jika berlaku;
- (d) tanggal munculnya masalah dan deskripsi masalah.

4.3. Keluhan tidak boleh termasuk bahasa tidak sopan yang ditujukan baik kepada Perusahaan atau karyawan Perusahaan.

5. **Prosedur**

5.1. Semua keluhan atau keluhan harus dibuat secara tertulis dan harus ditujukan kepada Departemen Dukungan Pelanggan Perusahaan melalui email di support@hfx.co.id (untuk masalah apa pun selain masalah perdagangan) atau departemen Perdagangan yang dapat dijangkau di trading @ hfx. co.id untuk masalah perdagangan apa pun.

5.2. Jika klien menerima tanggapan dari Dukungan Pelanggan atau Departemen Perdagangan tetapi menganggap bahwa keluhan atau keluhan perlu diajukan lebih lanjut untuk peninjauan independen, klien dapat meminta Dukungan Pelanggan atau Departemen Perdagangan untuk meneruskannya ke Tim Audit Klien atau langsung menghubungi Tim Audit Klien (compliance@hfx.co.id), yang akan menyelidikinya secara independen dan tidak memihak.

5.3. Perusahaan tidak akan dapat menangani atau menyelidiki keluhan, jika persyaratan yang termasuk dalam paragraf 5.2 dan 5.3 di atas tidak terpenuhi. Dalam hal demikian Perusahaan akan kembali ke Klien dan memintanya untuk mengirim informasi tambahan. Dalam hal apa pun, salah satu pejabat Perusahaan dapat menghubungi Klien secara langsung untuk mendapatkan klarifikasi dan informasi lebih lanjut terkait dengan

keluhannya. Perusahaan akan membutuhkan kerjasama Klien untuk menangani keluhan.

- 5.4. Setelah menerima pengaduan, departemen yang telah menerima pengaduan harus mencatat pengaduan dalam pengaduan yang didaftarkan oleh Perusahaan sesuai Par. 8 Prosedur.
- 5.5. Perusahaan akan memeriksa dengan seksama semua keluhan sebagaimana diperlukan (dengan mempertimbangkan informasi apa pun yang terkandung dalam pembukuan dan catatan Perusahaan, termasuk tetapi tidak terbatas pada riwayat akun perdagangan Klien) tanpa penundaan yang tidak semestinya.
- 5.6. Perusahaan akan memperlakukan setiap keluhan dengan hati-hati dan mencapai hasil yang adil.
- 5.7. Setelah menerima pengaduan, Perusahaan akan memberi tahu pengadu dalam waktu lima (5) hari kerja bahwa pihaknya telah menerima pengaduan dan memberinya nomor referensi unik, yang hanya akan sesuai dengan pengaduannya dan harus digunakan selama korespondensi dengan Perusahaan mengenai masalah spesifik dan / atau keluhan.
- 5.8. Perusahaan harus mengirimkan tanggapan awal kepada Klien dalam waktu sepuluh (10) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sebenarnya. Jika keluhan memerlukan penyelidikan lebih lanjut dan tidak dapat diselesaikan dalam waktu sepuluh (10) hari kerja, itu akan mengeluarkan tanggapan penahanan secara tertulis atau dalam media tahan lama lainnya. Ketika tanggapan penahanan dikirim, itu akan menunjukkan kapan Perusahaan akan melakukan kontak lebih lanjut dan memberi tahu Klien tentang kemajuan penyelidikan.
- 5.9. Perusahaan harus menyelidiki dan membalas pengadu dalam waktu dua (2) bulan sejak tanggal penerimaan pengaduan.
- 5.10. Setelah menyelesaikan penyelidikan, Perusahaan harus mengirimkan pemberitahuan tertulis kepada pelapor yang memberitahukan kepadanya:
 - (a) Dari hasil penyelidikan bersama dengan alasan untuk mencapai keputusan seperti itu; atau

(b) Jika berlaku, sifat dan ketentuan dari setiap penawaran dan / atau penyelesaian.

5.11. Jika Perusahaan tidak berhasil menyelesaikan penyelidikan dan / atau menanggapi pengadu dalam waktu dua (2) bulan sejak tanggal diterimanya pengaduan, Perusahaan harus mengirim pemberitahuan tertulis yang menjelaskan alasan tidak mencapai keputusan dan / atau menyimpulkan penyelidikan, alasan penundaan serta menunjukkan jangka waktu di dalamnya harus dapat menyelesaikan penyelidikan. Tercatat bahwa Perusahaan tidak akan memberikan tanggapannya selambat-lambatnya tiga (3) bulan sejak pengajuan pengaduan.

6. Prinsip-prinsip Prosedur

- 6.1. Semua keluhan harus diperlakukan secara rahasia.
- 6.2. Perusahaan akan menangani keluhan Klien tanpa penundaan yang tidak semestinya.
- 6.3. Perusahaan akan menyelesaikan semua keluhan secara adil.

7. Pertanyaan Yang Sering Ditanyakan

- 7.1. Pertanyaan mengenai prosedur ini harus dikirim ke Departemen Dukungan Pelanggan.

8. Penyimpanan Catatan

8.1. Perusahaan telah membuat, mengelola, dan memperbarui daftar keluhan dengan perincian semua keluhan yang diterima per bulan selama lima (5) tahun. Informasi berikut dicatat dalam daftar keluhan:

- (a) tanggal pengaduan;
- (b) nomor dompet;
- (c) identifikasi pengadu;
- (d) penyebab pengaduan;
- (e) instrumen keuangan;

- (f) jumlah yang disengketakan;
- (g) tanggal penyelesaian jika berlaku; dan
- (h) komentar daripadanya.

9. Kontak

- 9.1. Departemen Dukungan Pelanggan: support@hfx.co.id.
- 9.2. Departemen Perdagangan: trading@hfx.co.id.
- 9.3. Tim Audit Klien: trading@hfx.co.id.
- 9.4. Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi Kementerian Perdagangan (BAPPEBTI):
<https://pengaduan.bappebti.go.id/>

Version: 2020/02