



## PROSEDUR KELUHAN UNTUK NASABAH

Kami, Gulf Brokers Ltd., telah menerapkan Prosedur Keluhan ini guna memastikan proses yang adil dan cepat untuk mengatasi keluhan yang mungkin timbul dari hubungan kita.

### 1. Mengajukan Keluhan Anda

Anda dapat mengajukan keluhan Anda secara tertulis dan menunjukannya kepada Departemen Kepatuhan Gulf Brokers Ltd. yang berwenang untuk menangani dan memeriksa keluhan yang disampaikan kepadanya dari Nasabah kami.

Anda diminta untuk menggunakan Formulir Keluhan terlampir dan mengirimkannya dengan salah satu cara berikut:

1. Dengan mengirimkan Formulir Keluhan melalui pos atau mengantarkannya secara langsung ke alamat berikut: Office 2, Suite C2, Orion Mall, Palm Street Avenue, Victoria, Mahé, Seychelles.
2. Dengan mengirimkan Formulir Keluhan secara elektronik ke alamat email berikut: [info@gulfbrokers.com](mailto:info@gulfbrokers.com)
3. Melalui Faksimile di nomor +971 42 424 102

### 2. Konfirmasi penerimaan Keluhan Anda

Kami akan mengonfirmasikan penerimaan keluhan Anda dalam waktu lima (5) hari kerja sejak penerimaan keluhan Anda.

### 3. Penanganan Keluhan Anda

Setelah kami mengonfirmasi penerimaan keluhan Anda, kami akan memeriksanya dengan saksama, menyelidiki peristiwa seputar keluhan Anda, dan akan berusaha untuk segera mengatasinya.

Kami akan melakukan segala upaya untuk menyelidiki keluhan Anda dan memberikan hasil penyelidikan kami kepada Anda dalam waktu dua (2) bulan sejak Anda mengajukan keluhan kepada kami. Selama proses penyelidikan ini, kami akan terus memberikan informasi terbaru terkait proses penanganan keluhan Anda. Salah seorang petugas kami dapat menghubungi Anda secara langsung (termasuk komunikasi melalui email atau telepon) guna mendapatkan klarifikasi dan



informasi lebih lanjut yang berkaitan dengan keluhan Anda. Kami mengharapkan kerja sama Anda untuk mempercepat penyelidikan dan kemungkinan penyelesaian keluhan Anda.

Jika penanganan keluhan Anda memerlukan penyelidikan lebih lanjut dan kami tidak dapat menyelesaikannya dalam waktu dua (2) bulan, kami akan mengirimkan penangguhan tanggapan secara tertulis atau melalui sarana lainnya. Pemberitahuan penangguhan tanggapan yang dikirimkan akan memuat alasan penangguhan dan perkiraan waktu penyelesaian penyelidikan oleh Perusahaan. Dalam keadaan apa pun, kami akan menyampaikan hasil penyelidikan kami selambat-lambatnya satu (1) bulan sejak dikeluarkannya penangguhan tanggapan, tergantung pada kerumitan kasus dan kerja sama Anda.

#### 4. Keputusan Akhir

Setelah mendapatkan hasil penyelidikan, kami akan memberitahukannya kepada Anda beserta penjelasan mengenai posisi kami dan tindakan perbaikan yang akan kami ambil (jika berlaku).

##### *A. Detail kontak Ombudsman Keuangan Seychelles:*

**Email:** [ombuds@seychelles.net](mailto:ombuds@seychelles.net)

**Alamat Surat:** The Ombudsman, Room 306, Aarti Chambers, Mont Fleuri, Mahe, Seychelles

**Telepon:** +248225147

Jika Anda merasa tidak puas dengan keputusan akhir Perusahaan, Anda dapat menghubungi kantor Ombudsman Keuangan guna meminta mediasi untuk kemungkinan kompensasi. Penting bagi Anda untuk menghubungi Ombudsman Keuangan dalam waktu empat (4) bulan sejak menerima tanggapan terakhir dari Perusahaan, jika tidak, Ombudsman Keuangan mungkin tidak akan dapat menerima keluhan Anda.

##### *B. Detail Kontak Otoritas Layanan Keuangan Seychelles:*

**Situs web:** <http://www.fsaseychelles.sc/>

**Alamat Surat:** P.O. Box 991, Boisdé Rose Avenue Roche Caiman Victoria, Mahe, Republic of Seychelles

**Telepon:** (+248) 438 0800

Dipahami bahwa hak Anda untuk melakukan tindakan hukum tidak terpengaruh oleh adanya atau penggunaan prosedur keluhan yang disebutkan di atas.



## FORMULIR KELUHAN

**TANGGAL:**

**INFORMASI NASABAH**

Nama:

Nama belakang:

Nama Entitas Legal (jika Nasabah adalah badan hukum):

Nomor Akun:

**DETAIL KONTAK NASABAH**

Alamat Surat:

Kota/Provinsi:

Kode:

Negara:

Nomor Telepon:

Email:

**DETAIL KELUHAN**

Tanggal pengaduan Keluhan:

Karyawan yang memberikan layanan kepada Nasabah:

Penjelasan Keluhan: (gunakan lembar terpisah jika diperlukan)

---

**UNTUK PENGGUNAAN KANTOR SAJA**

Diterima pada:

Diterima oleh:

Ditugaskan kepada:

Untuk dibalas sebelum:

GULF BROKERS  
Office 2, Suite C2,  
Orion Mall, Palm Street Avenue,  
Victoria, Mahé,  
Seychelles

[www.gulfbrokers.com](http://www.gulfbrokers.com)