

## TATA CARA PENGGUNAAN SISTEM PENGADUAN ONLINE BAPPEBTI

1. Masuk ke alamat website <https://pengaduan.bappebti.go.id>
2. Melakukan pendaftaran dengan mengklik "daftar disini"
3. Masukan informasi dan data diri sebagai berikut:
  - a. User id
  - b. Nama Lengkap
  - c. Email
  - d. Password
  - e. Konfirmasi password
  - f. Tempat / tanggal lahir
  - g. Identitas / No
  - h. Jenis Kelamin
  - i. Alamat
  - j. Provinsi
  - k. Kota
  - l. Nomor HPdan jika sudah terisi dengan lengkap dan benar klik "registrasi"
4. Buka email yang telah di daftarkan pada sistem pengaduan online. Pada kota pesan, cari dan klik pesan yang telah dikirimkan oleh Sistem Pengaduan Online Bappebti.
5. Pada pesan yang telah diterima, klik link yang ada untuk melakukan aktivasi.
6. Setelah aktivasi maka browser akan otomatis kembali membuka link Sistem Pengaduan Online Bappebti, klik "Masuk" untuk login menggunakan user id dan password yang telah dibuat sebelumnya.
7. Setelah berhasil login menggunakan user id dan password, klik "Buat Pengaduan" untuk memulai membuat pengaduan pada Sistem Pengaduan Online Bappebti.
8. Persiapkan persyaratan pembuatan pengaduan berupa dokumen-dokumen berikut sebagai berikut:
  - a. Scan Identitas Nasabah (KTP / SIM / PASPOR).
  - b. Scan Bukti Transfer Dana.
  - c. Scan Surat Kuasa apabila Pengaduan dilakukan oleh kuasanya.
  - d. Scan Perjanjian Amanat bila ada.
  - e. Scan Laporan Harian Transaksi bila ada.
  - f. Kronologis atau uraian Pengaduan.dan centang kotak "seluruh dokumen telah dipersiapkan", lalu klik lanjutkan.
9. Isi form pengaduan online dengan isian sebagai berikut:
  - a. Identitas Nasabah:
    - Nama Nasabah
    - Identitas/No
    - Pekerjaan/jabatan
    - Email
    - Alamat
    - Provinsi
    - Kota
    - Nomor HP

Klik "Selanjutnya"

b. Identitas Perusahaan terlapor:

- Nama Perusahaan
- Kantor
- Alamat
- No Telepon/Fax
- Identitas Orang Terlapor:

Ket: jika nama orang terlapor tidak muncul secara otomatis dalam pilihan, nama orang terlapor dapat diketikkan dan/atau dapat ditambahkan dengan meng-klik tanda "+"

Klik "selanjutnya"

c. Pertanyaan terkait Pengaduan:

- Apakah pengaduan ini dikuasakan?
- Apakah Saudara telah berusaha menyelesaikan kasus Saudara dengan Manajemen Perusahaan - Divisi Compliance ? (Jika Sudah, apa hasilnya?)
- Apakah Kasus ini pernah diselesaikan di Bursa? (Jika sudah apa hasilnya)
- Apakah Saudara pernah mencoba melaporkan/menyelesaikan kasus ini melalui pihak Kepolisian atau Pengadilan Perdata? (Jika sudah kapan, dimana dan apa pelaporan/gugatannya)

Ket: Selain pertanyaan mengenai apakah pengaduan ini dikuasakan, pertanyaan lain dapat di lewati (Skip).

Klik "selanjutnya".

d. Unggah Dokumen yang telah dipersiapkan sebelumnya

- Scan Identitas Pelapor\*
- Scan Perjanjian Amanat
- Scan Bukti Transfer Dana\*
- Dokumen Lainnya
- Surat Kuasa (jika pengaduan dikuasakan)

Ket: minimal dokumen yang wajib di upload adalah Identitas pelapor dan bukti transfer dana serta Surat Kuasa jika pelaporan pengaduan dikuasakan.

Klik "selanjutnya".

e. Kronologis kejadian

- Pengetikan kronologis kejadian secara detail langsung pada sistem
- lampiran kronologis dengan format word/pdf
- Jumlah kerugian yang diderita

Ket: kronologis kejadian wajib tetap di isi walaupun sudah melampirkan kronologis dengan format word/pdf. Isi lampiran dapat di copy paste.

Klik "kirim pengaduan"

10. Menunggu persetujuan dari Bappebti atas pengaduan yang telah dikirimkan paling lama 2 hari kerja dan status penanganan pengaduan dapat dilihat pada menu profile.
11. Nasabah dapat mengetahui status pengaduan dengan memasukkan nomer pengaduan yang telah di setujui oleh Bappebti pada kolom pencarian pojok kanan bawah halaman website Sistem Pengaduan Online Bappebti.