



投诉流程

投诉条件

初始保证金存款达到或超过 10,000,000 印尼盾（即一千万印尼盾）的客户：

1. 客户向管理员提交投诉申请。
2. PT Doo Financial Futures 的管理员将通过电子邮件或电话指引，协助客户在 <https://pengaduan.bappebti.go.id> 网站上进行投诉。
3. 客户在该网站填写投诉表。
4. 客户在投诉中需提供以下信息：客户数据、期货经纪公司数据和/或被投诉方信息、投诉时间顺序，补充相关支持文件【例如，资金转账证明及特定授权书（如该投诉是由代理人提出）】，并通过网站上传以上文件。
5. 投诉经商品期货交易监管机构（CoFTRA）核实批准后，投诉流程进入期货经纪公司客户投诉处理阶段，处理期限为 21 个工作日。
6. 如在期货经纪公司方面未达成共识，相关程序将进入期货交易所调解阶段，最长期限为 21 个工作日。
7. 如在期货交易所调解阶段仍未达成一致意见，客户可以根据客户受理申请中的选择，在商品期货交易仲裁机构（BAKTI）或南雅加达地区法院解决投诉。
8. 所有客户投诉处理结果均将上报 CoFTRA。

联系方式

- 直接电话：+62 21 XXXXXXXXXX
- 电子邮箱：pengaduan@id.doofinancial.com

初始存款不超过 10,000,000 印尼盾（即一千万印尼盾）的客户：

9. 客户可通过电子邮件 pengaduan@id.doofinancial.com 或客户投诉热线+62 21 XXXXXXXXXX 提交投诉申请。
10. PT Doo Financial Futures 的管理员将通过电子邮件和/或电话联系客户，指引其在期货经纪公司层面进行解决。
11. PT Doo Financial Futures 的管理员将客户投诉表发送至客户的电子邮件，由客户填写。
12. 投诉处理流程通过协商进行（可面对面会议或在线通过 Zoom 会议、Google Meet、视频通话和/或电话进行）。
13. 如通过协商处理投诉未能达成一致意见，则进入下一步处理流程，并将通过商品期货交易仲裁机构处理进行。