



Prosedur Pengaduan

Apakah Anda, nasabah yang melakukan deposit awal margin di atas atau lebih dari **Rp. 10.000.000,- (Sepuluh Juta Rupiah)**?

- a. Nasabah menyampaikan pengaduan kepada admin.
- b. Admin PT Doo Financial Futures akan mengarahkan dan membantu nasabah melalui email atau telepon untuk menyampaikan pengaduan pada website <https://pengaduan.bappebti.go.id>.
- c. Nasabah mengisi formulir pengaduan pada website tersebut.
- d. Nasabah menyampaikan pengaduan yang berisi informasi seperti data nasabah, data pialang berjangka dan/atau terlapor, kronologis pengaduan, melengkapi dokumen pendukung yaitu bukti transfer dana dan surat kuasa khusus apabila pengaduan dilakukan oleh kuasanya dan mengunggah dokumen tersebut melalui website.
- e. Setelah pengaduan diverifikasi dan disetujui oleh Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), maka proses penyelesaian pengaduan telah memasuki tahap penanganan pengaduan nasabah melalui proses musyawarah di tingkat Pialang Berjangka dengan batas waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.
- f. Apabila tidak tercapai mufakat di tingkat Pialang Berjangka, maka proses akan dilanjutkan ke tahap mediasi oleh Bursa Berjangka dengan jangka waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja.
- g. Apabila tidak tercapai kesepakatan pada tahap mediasi di Bursa Berjangka, maka nasabah dapat menyelesaikan pengaduan di BAKTI (Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi) atau Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sesuai pilihan dalam Permohonan Penerimaan Nasabah.
- h. Seluruh laporan hasil penanganan pengaduan nasabah akan dilaporkan kepada Bappebti.

No telepon pengaduan: +62 21 XXXXXXXXXX

Alamat Email: pengaduan@id.doofinancial.com

Apakah Anda, nasabah yang melakukan deposit **awal sampai dengan Rp10.000.000,- (sepuluh juta rupiah)**?

- a. Nasabah menyampaikan pengaduan melalui email pengaduan@id.doofinancial.com atau hotline pengaduan nasabah di nomor +62 21 XXXXXXXXXX;
- b. Nasabah akan dihubungi oleh admin dari PT Doo Financial Futures melalui email dan/atau telepon untuk penyelesaian langsung di tingkat Pialang Berjangka;
- c. Admin PT Doo Financial Futures akan mengirimkan Formulir Pengaduan nasabah ke email nasabah untuk diisi oleh nasabah;
- d. Proses penyelesaian pengaduan dilakukan secara musyawarah (bertemu langsung atau secara daring melalui Zoom meeting, Google Meet, video call, dan/atau telepon);
- e. Apabila proses penyelesaian pengaduan melalui musyawarah tidak mencapai kesepakatan, maka proses penyelesaian selanjutnya adalah melalui Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi.