



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN

MITRADE EU LIMITED



1. Pendahuluan

- (1) Mitrade EU Limited (“**Mitrade**” atau “**kami**”) sebuah perusahaan investasi yang resmi dan teregulasi oleh Komisi Sekuritas dan Bursa Siprus (“**CySEC**”) di bawah lisensi no. 438/23, mempertahankan kebijakan dan prosedur yang adil dan cepat untuk menangani keluhan yang mungkin timbul dari hubungan kami dengan klien.
- (2) Tujuan dari Prosedur Penanganan Keluhan ini adalah untuk menginformasikan kepada klien Mitrade tentang proses pengajuan keluhan dan untuk menguraikan langkah-langkah yang akan diambil Mitrade untuk menangani dan menyelesaikan keluhan tersebut.

2. Cara Menyampaikan Keluhan

- (1) Keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan oleh klien mengenai penyediaan investasi dan/atau layanan pendukung yang disediakan oleh Perusahaan. Jika Anda tidak puas dengan aspek apa pun dari layanan kami, pertama-tama Anda harus menghubungi bagian Dukungan Pelanggan kami melalui live chat atau melalui email di cs.eu@mitrade.com.
- (2) Jika tim layanan pelanggan kami tidak dapat mengatasi masalah Anda atau Anda tidak puas dengan tanggapan yang diterima, Anda dapat meminta mereka untuk memperlakukannya sebagai keluhan formal. Sebagai alternatif, Anda dapat menyampaikan keluhan kepada Departemen Kepatuhan kami melalui email ke complaints.eu@mitrade.com.
- (3) Keluhan harus dikirim dari email terdaftar Anda, sesegera mungkin dan harus menyertakan informasi berikut:
 - Nama depan dan belakang Anda;
 - nomor akun *trading* Anda;
 - deskripsi lengkap keluhan/permasalahan termasuk tanggal dan transaksi yang terdampak.

3. Proses Penanganan dan Tanggapan

- (1) Kami akan memberikan konfirmasi dalam waktu lima (5) hari kerja, atas penerimaan keluhan Anda dan akan memberi Anda nomor referensi unik, yang akan digunakan untuk semua komunikasi Anda di masa mendatang dengan Mitrade, Ombudsman Keuangan, dan/atau CySEC tentang keluhan tertentu.
- (2) Departemen Kepatuhan akan melakukan penyidikan netral atas keluhan Anda dan menanggapi Anda secara tertulis dalam waktu dua (2) bulan sejak tanggal Anda menyampaikan keluhan, memberi tahu Anda tentang hasil penyidikan, termasuk penjelasan yang diperlukan dan tindakan perbaikan yang ingin kami ambil, jika ada.
- (3) Jika terjadi hal yang tidak terduga, yaitu kami tidak dapat memberikan tanggapan dalam jangka waktu dua (2) bulan, kami akan memberitahukan alasan penundaan tersebut beserta perkiraan waktu penyelesaian penyidikan kami. Dalam kondisi apa pun, kami akan memberikan hasil penyidikan kami paling lambat tiga (3) bulan sejak tanggal awal pengajuan pengaduan.

4. Langkah Berikutnya

- (1) Jika keputusan akhir kami tidak sepenuhnya memenuhi tuntutan Anda atau jika kami tidak dapat memberikan tanggapan akhir dalam jangka waktu tiga (3) bulan yang disebutkan di atas, Anda mungkin berhak mengajukan keluhan Anda ke Ombudsman Keuangan Republik Siprus (Financial Ombudsman/"FO"). Anda perlu menghubungi FO dalam waktu empat (4) bulan sejak tanggal Anda menerima atau seharusnya menerima tanggapan akhir kami, jika tidak, FO mungkin tidak dapat menangani keluhan Anda.

Detail Kontak Ombudsman Keuangan Republik Siprus:

Situs Web: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

Email: complaints@financialombudsman.gov.cy

Alamat Pos: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus

Telepon: +35722848900

Faks: +35722660584

- (2) Alternatifnya, Anda mungkin dapat menyampaikan keluhan melalui mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif (Alternative Dispute Resolution/"ADR"). Untuk informasi selengkapnya, silakan lihat [Platform Penyelesaian Sengketa Online Komisi Eropa](#).
- (3) Jika Anda tidak puas dengan keputusan FO atau ADR, Anda dapat mengambil tindakan perdata sebagai pilihan terakhir melalui Pengadilan Republik Siprus.
- (4) Informasi lebih lanjut mengenai prosedur yang perlu Anda ikuti dapat dilihat di situs web CySEC di <http://www.cysec.gov.cy/en-GB/complaints/how-to-complain>.



MITRADE EU LIMITED DIDIRIKAN DI REPUBLIK SIPRUS, DENGAN NOMOR REGISTRASI 420923 DAN ALAMAT TERDAFTAR DI 79, SPYROU KYPRIANOU AVE., MGO PROTOPAPAS BUILDING, 1ST FLOOR, 3076, LIMASSOL, CYPRUS. MITRADE EU LIMITED ADALAH SEBUAH PERUSAHAAN INVESTASI YANG RESMI DAN TEREKULASI OLEH KOMISI SEKURITAS DAN BURSA SIPRUS (CIF NO. 438/23).