

Morgan Stanley

PT. Morgan Stanley Sekuritas Indonesia

PT Morgan Stanley Sekuritas Indonesia Complaints Handling Procedure

The purpose of this procedure is to provide clear, precise and up-to-date information on PT Morgan Stanley Sekuritas Indonesia's ("PTMSSI") complaints handling procedure in accordance with the Financial Services Authority ("FSA") Customer Complaint Rules (the "Rules"). This procedure is intended to ensure that complaints are dealt with properly and promptly. For the avoidance of doubt, this procedure is applicable to complaints against PTMSSI in relation to the services it provides to its clients.

1. HOW TO MAKE A COMPLAINT

A complaint can be made by verbal or in writing (post or email). The client shall explain in detail the facts behind the complaint, providing all relevant supporting documentation if applicable.

If sending the complaint by post, it should be sent to the following address:

Complaint Handling Unit

PT Morgan Stanley Sekuritas Indonesia

World Trade Center, 20th floor.
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31
Jakarta 12920

By email : queries_jkt@morganstanley.com

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memberikan informasi yang jelas, tepat dan terkini tentang prosedur penanganan pengaduan nasabah PT Morgan Stanley Sekuritas Indonesia ("PTMSSI") sesuai dengan peraturan pengaduan nasabah dari Otoritas Jasa Keuangan ("OJK") ("Peraturan"). Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pengaduan ditangani dengan baik dan segera. Untuk menghindari keraguan, prosedur ini berlaku untuk pengaduan terhadap PTMSSI sehubungan dengan layanan yang diberikan kepada nasabahnya.

1. BAGAIMANA MENGAJUKAN PENGADUAN

Pengaduan dapat dilakukan melalui lisan atau melalui tertulis (pos atau surat elektronik). Nasabah harus menjelaskan secara terperinci atas semua fakta yang mendasari pengaduan, memberikan semua dokumen pendukung yang relevan, jika berlaku.

Apabila mengirimkan pengaduan melalui pos, harus dikirimkan ke alamat berikut ini:

Unit Penanganan Pengaduan

PT Morgan Stanley Sekuritas Indonesia

World Trade Center, Lantai 20.
Jl. Jend. Sudirman Kav. 29-31
Jakarta 12920

Apabila melalui surat elektronik :
queries_jkt@morganstanley.com

2. PROCESSING TIME FOR COMPLAINTS

PTMSSI will acknowledge the complaint and investigate your complaint promptly and thoroughly within a reasonable time and you will receive a response from us as soon as possible in accordance with the Rules and our internal policy.

For verbal complaint, we aim to provide the client with a final verbal response no later than 5 (five) days after receipt of the complaint.

For written complaint, we aim to provide the client with a final written response no later than 20 (twenty) days after receipt of the complaint that has been furnished with sufficient detail.

If we are unable to provide the client with a final response within the periods stated above, the client will receive a response letter from us explaining this.

2. WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

PTMSSI akan menerima pengaduan dan menyelidiki pengaduan Anda dengan segera dan secara menyeluruh dalam waktu yang wajar dan Anda akan menerima tanggapan dari kami secepat mungkin sesuai dengan Peraturan dan kebijakan internal kami.

Untuk pengaduan lisan, kami bertujuan untuk memberikan tanggapan lisan kepada nasabah paling lambat 5 (lima) hari setelah diterimanya pengaduan.

Untuk pengaduan tertulis, kami akan bertujuan untuk memberikan tanggapan tertulis kepada nasabah paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah diterimanya pengaduan yang telah dilengkapi dengan rincian yang cukup.

Jika kami tidak mampu memberikan tanggapan kepada nasabah sesuai dengan waktu tersebut diatas, nasabah akan menerima surat balasan dari kami menjelaskan hal tersebut.

Morgan Stanley

PT. Morgan Stanley Sekuritas Indonesia