

Penerimaan Pengaduan

Pengaduan Lisan:

Telepon: (021)21192288

WA: 0811 1352 119

Pada Jam Kerja Bursa:
09.00 – 16.00 WIB

Pengaduan Tertulis:

Email: all-rmi@reliance-investasi.com

Surat Resmi / *Walk in* ke:
PT Reliance Manajer
Investasi
Jl. Macan Kav 4-5, Daan
Mogot Raya, Kedoya
Utara, Kebon Jeruk,
Jakarta Barat 11520

WA: 0811 1352 119

Kelengkapan Dokumen:

- 1) Formulir Aduan Konsumen (dapat diperoleh di website www.reliance-investasi.com)
- 2) Salinan identitas konsumen
- 3) Dokumen lainnya (jika ada) misal surat kuasa khusus jika Konsumen mewakili proses Pengaduan kepada perwakilan Konsumen

Permintaan Dokumen Pendukung: *)

PT Reliance Manajer Investasi dapat meminta Konsumen untuk menyampaikan dokumen pendukung apabila diperlukan. Konsumen memiliki waktu 10 hari kerja untuk melengkapi dokumen pendukung yang diperlukan dan jangka waktu tersebut dapat diperpanjang 10 hari kerja untuk kondisi tertentu.

Konfirmasi Penerimaan Pengaduan dan Nomor Registrasi Pengaduan

Penanganan Pengaduan

Penanganan:

Lisan: 5 hari kerja sejak pengaduan diterima
Tertulis: 10 hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap.

Dalam kondisi tertentu, jangka waktu dapat diperpanjang paling lama 10 hari kerja dengan ketentuan diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen.

Status Penanganan Pengaduan:

Konsumen menghubungi saluran penyampaian pengaduan dengan menginformasikan nomor registrasi pengaduannya.

Penyelesaian Pengaduan

Penyelesaian Pengaduan:

Tanggapan atas pengaduan akan disampaikan kepada Konsumen secara lisan dan tertulis.

Apabila Konsumen menolak tanggapan pengaduan dari PT Reliance Manajer Investasi, maka Konsumen dapat:

1. Menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui sistem Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen OJK, atau
2. Mengajukan sengketa kepada LAPS Sektor Jasa Keuangan yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atau kepada pengadilan

*PT Reliance Manajer Investasi tidak memungut biaya apapun dalam melaksanakan kebijakan dan layanan pengaduan nasabah