

Kebijakan Penanganan Keluhan dan Pertanyaan Tentang Indeks BEI

BEI menyediakan dan mengelola indeks saham sebagai referensi untuk menarik minat pelaku pasar dalam pembentukan produk investasi dan panduan investor di pasar modal Indonesia. Indeks diharapkan dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja portofolio, yang transparan sehingga meningkatkan kepercayaan investor melalui tata kelola indeks yang baik. Kebijakan ini memastikan pelaku pasar mengetahui prosedur yang jelas, terbuka, dan tepat waktu untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan tentang indeks BEI.

Ruang Lingkup

Kebijakan ini mencakup informasi mengenai pengajuan keluhan atau pertanyaan terkait penentuan indeks, penerapan metodologi indeks, dan hal lain terkait indeks. Pihak yang dapat mengajukan pertanyaan atau keluhan antara lain: investor, manajer investasi, perusahaan tercatat, anggota bursa, penerima lisensi, lembaga akademik/riset, dan stakeholder terkait yang memiliki eksposur atau ketergantungan terhadap indeks.

Pengajuan Keluhan dan Pertanyaan Terkait Indeks BEI

Keluhan atau pertanyaan terkait indeks BEI dapat disampaikan melalui salah satu saluran berikut:

1. Formulir web khusus: [Form](#)
2. Email: contactcenter@idx.co.id (e-mail dipantau selama hari bursa, kecuali hari libur nasional).

Kelengkapan Informasi

Agar investigasi dapat dilakukan, pelapor harus memberikan setidaknya:

1. Nama lengkap pelapor;
2. Nama organisasi (jika ada);
3. Informasi kontak (e-mail, telepon, jabatan (jika relevan));
4. Nama indeks dan tanggal penerbitan;
5. Deskripsi rinci keluhan atau pertanyaan yang diajukan beserta dampak yang dialami (seperti transaksi perdagangan yang terdampak, valuasi atau keterbukaan informasi); dan
6. Referensi ke instrumen keuangan, kontrak, atau peraturan terkait yang relevan (jika ada).

Pengajuan yang tidak lengkap dapat menunda penanganan keluhan dan pertanyaan yang disampaikan. Jika tidak menyertakan informasi yang cukup rinci atau tidak memiliki informasi minimum yang dipersyaratkan, terdapat kemungkinan pertanyaan atau keluhan yang diajukan tidak dapat ditindaklanjuti.



Indonesia Stock Exchange
Bursa Efek Indonesia



Konfirmasi Penerimaan dan Pemrosesan Pertanyaan atau Keluhan

BEI akan memberikan konfirmasi penerimaan dan melakukan *review* serta investigasi awal dalam 5 hari bursa. Jika diperlukan waktu tambahan karena ruang lingkup atau kompleksitas keluhan atau pertanyaan yang disampaikan, BEI akan menginformasikan kepada pelapor melalui e-mail. Investigasi dilakukan oleh staf manajemen indeks BEI dan akan dieskalasi sesuai kebutuhan BEI, sesuai dengan sifat dan pokok permasalahan yang diajukan.

Kerahasiaan

Pertanyaan atau keluhan yang diajukan akan diperlakukan sebagai informasi rahasia, namun dapat dibagikan sebagaimana diwajibkan oleh hukum, peraturan, atau regulasi yang berlaku.

Hasil Peninjauan

BEI akan mengirimkan hasil peninjauan kepada pelapor melalui e-mail. Apabila hasil peninjauan tersebut menghasilkan perubahan signifikan pada indeks, penyesuaian tersebut akan diumumkan kepada publik, dan pelapor tidak akan menerima pemberitahuan sebelum pengumuman.

Informasi yang disampaikan dalam keluhan atau pertanyaan yang disampaikan dapat dirujuk selama proses peninjauan dan dalam laporan terkait, sehingga tidak selalu dapat dirahasiakan, khususnya jika diperlukan untuk proses hukum, peraturan, atau proses serupa. BEI akan menyelesaikan penanganan keluhan atau pertanyaan dalam waktu 15 hari bursa sejak penerimaan. Dalam periode ini, pelapor akan diinformasikan melalui e-mail mengenai hasil peninjauan, atau jika diperlukan waktu yang lebih lama, pelapor akan diinformasikan oleh BEI mengenai proses investigasi yang diperpanjang.





Indonesia Stock Exchange
Bursa Efek Indonesia



Penafian

Seluruh indeks yang dikompilasi, dikalkulasi dan dikelola oleh Bursa Efek Indonesia (“BEI”) (secara bersama-sama disebut sebagai “Indeks BEI”) dimiliki oleh BEI (baik oleh BEI sendiri maupun dimiliki secara bersama-sama oleh BEI dan pihak lain). Merek dagang dan hak kekayaan intelektual lainnya atas Indeks BEI telah terdaftar atau setidaknya telah diajukan pendaftarannya ke Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dan dilindungi berdasarkan Hukum Kekayaan Intelektual Republik Indonesia.

Seluruh bentuk penggunaan yang tidak sah atas Indeks BEI dilarang keras. Seluruh penggunaan dan distribusi atas merek dagang, informasi dan data terkait Indeks BEI untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan, memerlukan lisensi atau wajib memperoleh izin tertulis dari BEI terlebih dahulu.

BEI memiliki hak untuk melakukan perubahan terhadap Indeks BEI tanpa pemberitahuan sebelumnya, termasuk tetapi tidak terbatas pada metode perhitungan dan hak untuk menangguk publikasi atas Indeks BEI.

Seluruh informasi terkait Indeks BEI yang tersedia adalah hanya untuk kepentingan penyebaran informasi semata. BEI tidak memberikan jaminan atas keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu, keaslian, ketersediaan, ketiadaan pelanggaran, serta karakteristik lain dari informasi dan data terkait Indeks BEI. Namun demikian, setiap upaya telah dilakukan oleh BEI untuk memastikan keakuratan informasi yang diberikan terkait Indeks BEI. Tidak ada jaminan tertulis maupun tidak tertulis atas kesesuaian Indeks BEI untuk tujuan atau penggunaan tertentu, atau atas hasil yang akan diperoleh pengguna terkait penggunaan Indeks BEI.

Penggunaan atas Indeks BEI merupakan tanggung jawab pengguna. BEI tidak bertanggung jawab atau tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban atau memiliki kewajiban pembayaran atau apapun juga atas kerugian, kesalahan atau kerusakan yang timbul dari penggunaan informasi atau data apapun yang terdapat disini.

