**LAPORAN PENGADUAN KONSUMEN DAN TINDAK LANJUT PELAYANAN DAN PENYELESAIAN KONSUMEN**

|  |
| --- |
| *Laporan Laporan Pengaduan Konsumen Dan Tindak Lanjut Pelayanan Dan Penyelesaian Konsumen ini berdasarkan ketentuan Pasal 34 POJK 1/POJK.07/2013 dan SE OJK 2/SE.OJK.07/2014, dengan batas waktu penyampaian pada tanggal 10 (sepuluh) setiap 3 (tiga) bulan. Laporan ini telah dimasukan kedalam sistem OJK dengan nama aplikasi SIPEDULI* |

Bagian I : Jenis Produk Dan/Atau Layanan Dan Permasalahan Yang Diadukan

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan | Kategori Permasalahan | Jumlah | Status Penyelesaian | | |
| Selesai | Tidak Selesai | Dalam Proses |
| (a) | (b) | (c) | (d) | (e) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

Bagian II: Pengaduan Yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Keterangan | Jumlah | | |
| ≤ 20 Hari | 20 Hari < X ≤ 40 Hari | > 40 Hari |
| 1 | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |  |  |  |
|  | 1. Telah diselesaikan |  |  |  |
|  | 2. Sedang dalam proses penyelesaian |  |  |  |
|  | SUB TOTAL |  |  |  |
| 2 | Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan |  |  |  |
|  | 1. Telah diselesaikan |  |  |  |
|  | 2. Sedang dalam proses penyelesaian |  |  |  |
|  | SUB TOTAL |  |  |  |
| TOTAL | |  |  |  |

Bagian III: Penyebab Pengaduan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Keterangan | Jumlah |
| 1 | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen |  |
| 2 | Informasi produk kurang memadai |  |
| 3 | Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi |  |
| 4 | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen |  |
| 5 | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak |  |
| 6 | Kelalaian Konsumen |  |
| 7 | Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan |  |
| 8 | Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan |  |
| 9 | Lainnya (sebutkan).................................................. |  |
| TOTAL | |  |

Bagian IV: Publikasi Negatif

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Keterangan | Jumlah |
| 1 | Pengaduan Konsumen Pada Media Massa Cetak/Elektronik |  |
| 2 | Artikel media cetak/Elektronik |  |
| 3 | Liputan media Cetak/Elektronik |  |
| 4 | Publikasi/tulisan di tempat umum |  |
| 5 | Media Sosial, Surat Elektronik |  |
| 6 | Lainnya (sebutkan).............................. |  |
| TOTAL | |  |