**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/atauLayanan | 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 |   |