

Yth.

Direksi/Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, di tempat,

SALINAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR  
JASA KEUANGAN

Sehubungan dengan amanat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 151 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246), perlu untuk mengatur pelaksanaan mengenai Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan, sebagai berikut:

#### I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
2. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK.
3. Perwakilan Konsumen adalah pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.

4. Direksi bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Direksi pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah:
  - a. organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar; atau
  - b. pemimpin kantor cabang dan pejabat satu tingkat di bawah pemimpin kantor cabang bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
5. Dewan Komisaris bagi PUJK atau Organ yang Setara dengan Dewan Komisaris pada Badan Hukum yang selanjutnya disebut Dewan Komisaris adalah:
  - a. organ pada masing-masing PUJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Direksi; atau
  - b. pihak yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi pengawasan bagi PUJK yang berstatus sebagai kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri.
6. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
7. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
8. Tanggapan Pengaduan adalah penjelasan permasalahan atau penawaran penyelesaian akhir dari PUJK kepada Konsumen secara lisan atau tertulis.
9. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK dan/atau pihak lain yang ditawarkan melalui PUJK.

## II. PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

1. Dalam rangka pelaksanaan Layanan Pengaduan, PUJK melakukan publikasi penanganan Pengaduan yang paling sedikit memuat:

- a. jumlah Pengaduan yang diterima oleh PUJK;
  - b. jumlah Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan; dan
  - c. persentase dan status penyelesaian Pengaduan berdasarkan klasifikasi Pengaduan terkait jenis Transaksi Keuangan.
2. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
  3. Publikasi penanganan Pengaduan dilakukan antara lain pada laporan tahunan, laman (*website*) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
  4. Bentuk publikasi penanganan Pengaduan, sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.

### III. LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK melakukan penerimaan atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen secara lisan dan/atau tertulis.
  - a. Penerimaan Pengaduan secara lisan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
    - 1) PUJK menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
    - 2) PUJK memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
    - 3) PUJK melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 4) PUJK menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
  - 5) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - 6) PUJK mendokumentasikan penerimaan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
- b. Penerimaan Pengaduan secara tertulis, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- 1) PUJK menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
  - 2) Pengaduan yang disampaikan secara *walk in* dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
  - 3) Penerimaan dan pencatatan Pengaduan pada register penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan secara *walk in* dilakukan berdasarkan formulir penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2).
  - 4) PUJK menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
  - 5) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada angka 4), adalah:
    - a) identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, paling sedikit memuat:
      - (1) nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
      - (2) alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan

- (3) nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.

Contoh identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen perorangan dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku, termasuk kartu keluarga dan akta kelahiran untuk Konsumen yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun.

Bagi Konsumen selain Konsumen perorangan, contoh identitas dapat berupa Kartu Tanda Penduduk, Surat Izin Mengemudi, atau paspor yang masih berlaku dari pihak yang berhak mewakili baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar atau berdasarkan kuasa dari pihak yang diwakilkan.

- b) surat kuasa khusus;
  - c) jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
  - d) permasalahan yang diadukan;
- 6) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada angka 5) huruf b) disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- 7) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang harus dilengkapi.
- 8) PUJK memberikan:
- a) penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan dan penyampaian bukti tanda terima Pengaduan; dan/atau
  - b) informasi dan meminta kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 5), jika Konsumen belum memenuhi dokumen yang ditetapkan.

- 9) Penyampaian hal-hal sebagaimana dimaksud pada angka 8) kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dapat disampaikan melalui telepon, pesan singkat (*short message services*/SMS), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.  
Contoh media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK antara lain akun media sosial yang dimiliki oleh PUJK atau media elektronik lain yang dinyatakan oleh PUJK merupakan sarana untuk Layanan Pengaduan.
- 10) Dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 5) bersifat rahasia, PUJK meminta kepada Konsumen untuk menyampaikan dokumen tersebut melalui sarana yang dapat menjaga kerahasiaan dokumen.
- 11) PUJK melakukan verifikasi dengan melakukan penelaahan kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- 12) Dalam rangka pemenuhan kelengkapan dokumen dari Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, PUJK mengikuti ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (6) sampai dengan ayat (8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- 13) PUJK menyampaikan bukti tanda terima Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen baik secara langsung atau tidak langsung.
- 14) Bukti tanda terima Pengaduan secara langsung disampaikan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melakukan tatap muka dalam proses penyampaian Pengaduan di kantor PUJK.
- 15) Penyampaian bukti secara tidak langsung dapat dilakukan melalui surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.

- 16) Bukti tanda terima Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 13) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang menerima Pengaduan.
2. Penanganan Pengaduan secara lisan dan tertulis
    - a. Setelah Pengaduan diterima, PUJK melakukan tindak lanjut sebagai berikut:
      - 1) pemeriksaan internal atas Pengaduan secara:
        - a) Kompeten yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, paling sedikit:
          - (1) memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan prosedur yang terkait dengan permasalahan Pengaduan;
          - (2) mampu menganalisis Pengaduan; dan
          - (3) mampu menyusun laporan pemeriksaan Pengaduan.
        - b) Benar yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan sesuai dengan prosedur, antara lain tahapan dan metode pemeriksaan Pengaduan yang telah ditetapkan.
        - c) Objektif yaitu pemeriksaan Pengaduan dilakukan tanpa konflik kepentingan, yang dilakukan dengan cara memberikan:
          - (1) perlakuan yang seimbang pada setiap Pengaduan;
          - (2) kesempatan kepada Konsumen untuk menjelaskan materi Pengaduan;
          - (3) kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan terhadap Pengaduan, untuk memberikan penjelasan dalam penyelesaian Pengaduan (jika ada);

- (4) dalam hal Pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan Pengaduan, penanganan Pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki level jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan;
  - (5) Dalam hal Pengaduan terkait dengan pemimpin kantor PUJK tempat Konsumen mengalami permasalahan, penanganan Pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan; dan
- 2) analisis untuk memastikan kebenaran Pengaduan.
- b. Penanganan Pengaduan secara lisan paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
  - 1) PUJK melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - 2) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, PUJK dapat meminta Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk menyampaikan Pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
  - 3) Permintaan dokumen sebagaimana dimaksud pada angka 2) dilakukan sebelum jangka waktu penyelesaian Pengaduan berakhir.
  - 4) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2) ditindaklanjuti oleh PUJK dengan mengikuti tata cara dan jangka waktu Layanan Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

- 5) PUJK mendokumentasikan penanganan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.
  - c. PUJK melakukan penanganan Pengaduan secara tertulis dengan menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan sesuai ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
3. Penolakan Pengaduan
- a. PUJK dapat menolak menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - b. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan penolakan Pengaduan secara lisan dan/atau tertulis disertai dengan alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
  - c. Dalam hal Pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan penolakan Pengaduan disampaikan secara tertulis disertai alasan penolakan yang jelas dan terperinci.
  - d. Dalam hal PUJK menangani Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, PUJK dapat menetapkan jangka waktu tindak lanjut dan penyelesaian Pengaduan.
  - e. Dalam hal terdapat penetapan jangka waktu sebagaimana dimaksud pada huruf d, PUJK menginformasikan jangka waktu penyelesaian pengaduan dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
4. Dalam rangka penyelesaian Pengaduan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:
- a. PUJK memberikan Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - b. Tanggapan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a, berupa:

- 1) penjelasan permasalahan yaitu Tanggapan Pengaduan diberikan dalam hal tidak terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen; atau
  - 2) penawaran penyelesaian yaitu Tanggapan Pengaduan diberikan dalam hal terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian Konsumen.
- c. Penawaran penyelesaian sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 2) antara lain dapat berupa penyampaian pernyataan maaf, penawaran ganti rugi (*redress/remedy*), dan/atau perbaikan produk dan/atau layanan.
- d. Dalam hal PUJK memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada huruf c, dengan persyaratan paling sedikit sebagai berikut:
- 1) Konsumen telah memenuhi kewajibannya; dan
  - 2) ganti rugi diberikan dengan mempertimbangkan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung pada Konsumen.
- e. PUJK menangani keberatan Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- f. PUJK melakukan penelaahan terhadap dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen untuk memastikan dokumen tersebut dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
- g. Dalam hal berdasarkan penelaahan sebagaimana dimaksud pada huruf f, dokumen baru yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak memengaruhi Tanggapan Pengaduan, PUJK dapat menolak Pengaduan dengan mengikuti tata cara sebagaimana dimaksud dalam angka 3.
- h. PUJK menyelesaikan keberatan dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
5. PUJK mengadministrasikan Layanan Pengaduan yang memuat informasi paling sedikit:

- a. identitas Konsumen;
  - b. materi Pengaduan; dan
  - c. tindakan yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Pengaduan.
6. Direksi PUJK menetapkan prosedur tertulis Layanan Pengaduan.
  7. Dewan Komisaris PUJK memastikan Direksi PUJK memiliki prosedur tertulis Layanan Pengaduan.
  8. PUJK harus memastikan bahwa seluruh pegawai:
    - a. pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan; dan
    - b. yang berhubungan langsung dengan Konsumen, mengetahui tentang prosedur Layanan Pengaduan dan dapat memberikan informasi yang benar tentang prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen.

#### IV. PEMBENTUKAN FUNGSI ATAU UNIT LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK membentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk melaksanakan kegiatan Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK.
2. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat bertanggung jawab langsung kepada Direksi.
3. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan memiliki akses kepada fungsi lain yang terkait dengan bidang tugasnya untuk melayani dan menyelesaikan Pengaduan.
4. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat, paling rendah dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi.
5. Dalam hal fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat dipimpin oleh pejabat 1 (satu) tingkat di bawah Direksi, penunjukkan pejabat yang bertanggungjawab terhadap fungsi atau unit Layanan Pengaduan dituangkan dalam surat keputusan Direksi.
6. Pejabat yang ditunjuk oleh Direksi sebagaimana dimaksud pada angka 5 dapat dirangkap oleh pejabat dari fungsi atau unit lain kecuali fungsi atau unit kepatuhan, manajemen risiko, dan audit internal.
7. Pemimpin fungsi atau unit Layanan Pengaduan di kantor pusat sebagaimana dimaksud pada angka 4 bertanggung jawab atas fungsi atau unit Layanan Pengaduan di seluruh kantor PUJK.
8. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan dapat memiliki struktur organisasi yang berbeda di setiap kantor PUJK.

Contoh: PUJK membentuk unit Layanan Pengaduan di kantor Pusat PUJK dan membentuk fungsi Layanan Pengaduan di kantor cabang PUJK.

9. Direksi PUJK menetapkan tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan di setiap kantor PUJK dalam prosedur Layanan Pengaduan. Kewenangan tersebut harus dapat menjamin terselesaikannya Pengaduan secara efektif dalam jangka waktu yang ditetapkan.
10. Tugas dan kewenangan fungsi atau unit Layanan Pengaduan selain kantor pusat paling sedikit:
  - a. menerima Pengaduan;
  - b. mencatat Pengaduan; dan
  - c. menjelaskan prosedur singkat Layanan Pengaduan.

#### V. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Pelaksanaan tugas dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan dilakukan oleh pegawai yang memiliki kompetensi untuk melakukan Layanan Pengaduan secara efektif dan efisien.
2. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan yang berhubungan langsung dengan konsumen sebelum penempatan pegawai dimaksud.
3. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan secara berkala kepada pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan.
4. PUJK memberikan pelatihan Layanan Pengaduan kepada pegawai selain pegawai sebagaimana dimaksud angka 3 paling sedikit 1 (satu) kali dalam masa kerjanya.
5. Materi pelatihan Layanan Pengaduan bagi pegawai pada fungsi atau unit Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari:
  - a. prosedur Layanan Pengaduan yang terdiri dari:
    - 1) penerimaan Pengaduan;
    - 2) penanganan Pengaduan; dan
    - 3) penyelesaian Pengaduan
  - b. tugas pokok dari fungsi atau unit Layanan Pengaduan;
  - c. pengetahuan tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan dan/atau diterbitkan oleh PUJK;
  - d. etika dan tata cara berkomunikasi dengan Konsumen.

6. PUJK melakukan evaluasi terhadap proses dan dampak pelaksanaan pelatihan Layanan Pengaduan.
7. Evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 6, dilakukan antara lain untuk mengetahui tingkat pemahaman pegawai dan kesesuaian materi pelatihan.
8. PUJK melakukan tindak lanjut dari hasil evaluasi pelatihan melalui penyempurnaan materi dan metode pelatihan.

#### VI. PEMANTAUAN PROSES LAYANAN PENGADUAN

PUJK menyediakan informasi mengenai status penanganan Pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya melalui sarana Layanan Pengaduan yang disediakan oleh PUJK.

#### VII. MANAJEMEN PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SECARA BERKELANJUTAN LAYANAN PENGADUAN

Manajemen pemeliharaan dan perbaikan secara berkelanjutan Layanan Pengaduan antara lain meliputi:

1. pengumpulan informasi, dilakukan oleh PUJK dengan mengumpulkan, mencatat, mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan mengelola Pengaduan yang masuk.
2. analisis, evaluasi, dan laporan Layanan Pengaduan, dilakukan oleh PUJK paling sedikit untuk :
  - a. identifikasi akar permasalahan dari suatu Pengaduan (*rootcause of complaint*), tren dan mayoritas permasalahan yang sering disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
  - b. evaluasi atas:
    - 1) kinerja dan efektivitas Layanan Pengaduan;
    - 2) efektivitas tindakan untuk memitigasi risiko; dan
    - 3) kebutuhan atas peningkatan kualitas dari sistem Layanan Pengaduan.
  - c. Pemantauan proses Layanan Pengaduan, sumber daya yang dibutuhkan dan pengaduan yang perlu mendapatkan perhatian.
3. Evaluasi sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b, dapat juga dilakukan atas:
  - a. kesesuaian produk dan/atau layanan jasa keuangan; dan/atau
  - b. kinerja dari pihak eksternal terkait Layanan Pengaduan.

4. Audit penanganan Pengaduan, dilakukan oleh PUJK secara teratur untuk mengevaluasi pelaksanaan Layanan Pengaduan.  
Kegiatan audit penanganan Pengaduan dapat dilakukan sebagai bagian dari proses audit lainnya yang memiliki keterkaitan dengan proses penanganan Pengaduan. Hasil audit harus dipertimbangkan dalam tinjauan manajemen untuk mengidentifikasi masalah dan peningkatan proses Layanan Pengaduan.
5. Reviu manajemen, dilakukan oleh manajemen PUJK dengan melakukan reviu terhadap hasil laporan audit dan informasi lainnya dan menentukan langkah tindak lanjut penanganan Pengaduan.
6. Perbaikan berkelanjutan, dilakukan oleh PUJK dengan melaksanakan tindak lanjut atas reviu manajemen sebagaimana dimaksud pada angka 4 dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses penanganan Pengaduan.

#### VIII. LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN

1. Penyusunan laporan Layanan Pengaduan
  - a. Direksi PUJK menugaskan fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menyusun laporan Layanan Pengaduan.
  - b. Fungsi atau unit Layanan Pengaduan menyusun laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a secara berkala.
  - c. Laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf a disusun untuk keperluan:
    - 1) pelaporan internal Layanan Pengaduan; dan
    - 2) laporan triwulanan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
  - d. Pelaporan internal Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 1), dibuat secara internal dengan menggunakan format/bentuk laporan yang ada di masing-masing PUJK.
  - e. Laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf c angka 2), disusun paling kurang memuat:
    - 1) jenis produk dan/atau layanan dan permasalahan yang diadukan;
    - 2) Pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan;
    - 3) penyebab Pengaduan; dan

- 4) publikasi negatif Pengaduan.
  - f. Publikasi negatif Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e angka 4) memuat Pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai.
  - g. Pengaduan yang belum selesai merupakan Pengaduan yang masih dalam proses penanganan Pengaduan.  
Pengaduan yang tidak selesai merupakan Pengaduan yang telah mendapatkan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan.
  - h. Direksi PUJK bertanggung jawab terhadap isi laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e.
  - i. Bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada huruf e, dilakukan sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
2. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan
    - a. Direksi PUJK memastikan penyampaian laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
    - b. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan melalui sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
    - c. Dalam hal:
      - 1) sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami permasalahan teknis;
      - 2) fasilitas komunikasi PUJK yang terkait sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan; atau
      - 3) PUJK belum memiliki fasilitas komunikasi sehingga tidak dapat menyampaikan laporan melalui sistem pelaporan elektronik,

laporan disampaikan secara manual (luring) disertai dengan pemberitahuan secara tertulis dan dikirimkan kepada OJK melalui surat yang ditujukan kepada OJK cq Kepala Eksekutif Bidang Pengawasan sesuai dengan industri dari PUJK masing-masing cq satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengawasan masing-masing PUJK dengan tembusan kepada satuan kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

- d. Pengenaan sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang atas keterlambatan laporan Layanan Pengaduan tidak menghapuskan kewajiban PUJK untuk menyampaikan laporan Layanan Pengaduan tersebut.

#### IX. KETENTUAN PENUTUP

1. Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan dalam Surat Edaran OJK ini mulai berlaku pada tanggal 10 Maret 2019.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Yuliana

LAMPIRAN I

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA  
KEUANGAN

**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN**

**PERIODE:** ..... **s.d.** ..... **Tahun** .....

**NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:** .....

| No.   | Jenis Transaksi Keuangan | Selesai <sup>*)</sup> |            | Dalam Proses <sup>**)</sup> |            | Tidak Selesai <sup>***)</sup> |            | Jumlah Pengaduan |
|-------|--------------------------|-----------------------|------------|-----------------------------|------------|-------------------------------|------------|------------------|
|       |                          | Jumlah                | Persentase | Jumlah                      | Persentase | Jumlah                        | Persentase |                  |
|       |                          |                       |            |                             |            |                               |            |                  |
|       |                          |                       |            |                             |            |                               |            |                  |
|       |                          |                       |            |                             |            |                               |            |                  |
| TOTAL |                          |                       |            |                             |            |                               |            |                  |

Keterangan:

- \*) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:
  - 1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
  - 2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
  - 3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- \*\*) Kolom Dalam Proses diisi apabila:
  - 1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
  - 2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.
- \*\*\*) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Yuliana



LAMPIRAN II

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 /SEOJK.07/2018

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA  
KEUANGAN

**PETUNJUK PENGISIAN  
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN**

Petunjuk pengisian ini menjelaskan penyusunan laporan Layanan Pengaduan, sebagai berikut:

1. format laporan jenis produk dan permasalahan yang diadukan (Tabel 1);
2. format laporan pengaduan yang diselesaikan dalam masa laporan (Tabel 2);
3. format laporan penyebab pengaduan (Tabel 3); dan
4. format publikasi negatif pengaduan (Tabel 4).

## **Umum**

Laporan Layanan Pengaduan bagian I sampai dengan bagian III diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan, yaitu jumlah Pengaduan yang diterima, ditangani, dan diselesaikan selama periode pelaporan (termasuk jumlah Pengaduan pada pelaporan periode sebelumnya yang belum selesai). Selanjutnya bagian IV diisi dengan kuantitas (jumlah) publikasi negatif Pengaduan khusus terkait Pengaduan yang telah diterima baik yang belum selesai maupun tidak selesai (mengacu definisi Pengaduan yang belum selesai dan tidak selesai sebagaimana dimaksud dalam Romawi VIII huruf g Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini) dan diketahui oleh PUJK.

Contoh:

Pada Perbankan, apabila dalam periode pelaporan Juli s.d. September 2018 terdapat 40 pengaduan mengenai tabungan dengan nilai pengaduan sebesar Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) maka angka yang dimasukkan kedalam laporan adalah angka 40.

## **Khusus**

Bagian I: Jenis Produk dan/atau layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

### **1. Jenis Produk dan/atau Layanan**

Produk dan/atau layanan jasa keuangan yang terdapat pada masing-masing jenis Produk dan/atau layanan jasa keuangan pada PUJK yang bersifat umum. PUJK memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum pada lampiran format laporan ini sesuai dengan industrinya.

Contoh:

Perusahaan Asuransi memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Perasuransian.

Apabila produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran format laporan ini, PUJK memilih salah satu pilihan yaitu:

- a. pada format laporan Layanan Pengaduan Bank Umum/Syariah dan BPR/S
  - Penghimpunan Dana Lainnya;
  - Penyaluran Dana Lainnya;
  - Sistem Pembayaran lainnya; atau
  - Produk Kerjasama lainnya.
- b. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Perasuransian memilih “kegiatan lainnya”.
- c. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perantara Pedagang Efek dan Manajer Investasi memilih “kegiatan lainnya”.
- d. Pada format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Pembiayaan memilih “pembiayaan lainnya yang disetujui oleh OJK”.
- e. Pada format laporan Layanan Pengaduan Dana Pensiun memilih “kegiatan lainnya”.
- f. Pada format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, dan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi memilih “kegiatan lainnya”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kolom Kategori Permasalahan dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan. Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan sebagai berikut:

“lainnya: ...(sebutkan uraian permasalahan)”.

Contoh:

- a. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk deposito mengenai bunga yang tidak sesuai maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan | Kategori Permasalahan              |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Deposito                      | Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan |

- b. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk asuransi kesehatan mengenai besaran pencairan klaim yang ditolak maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan           | Kategori Permasalahan   |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan | Pencairan Klaim Ditolak |

- c. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk pembiayaan investasi berupa sewa pembiayaan mengenai denda/penalti yang dikenakan maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan               | Kategori Permasalahan |
|---------------------------------------------|-----------------------|
| Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan | Denda/Penalti         |

- d. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk transaksi efek berupa transaksi efek saham mengenai transaksi pembelian saham PT ABC oleh Perusahaan Sekuritas tanpa sepengetahuan investor maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan              | Kategori Permasalahan         |
|--------------------------------------------|-------------------------------|
| Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham | Transaksi Tanpa Ijin Konsumen |

- e. Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai mengenai lelang barang jaminan yang tidak sesuai dengan prosedur maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan                                   | Kategori Permasalahan |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Penyaluran Uang Pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai | Lelang                |

Dalam hal terdapat 1 (satu) Pengaduan yang menyangkut beberapa kategori permasalahan yang saling terkait, PUJK cukup mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan yang menjadi pokok permasalahan saja.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk pembiayaan multiguna berupa sewa pembiayaan mengenai angsuran yang telah diberikan namun belum diterima PUJK sehingga Konsumen dikenakan denda keterlambatan pembayaran angsuran maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

| Jenis Produk dan/atau Layanan               | Kategori Permasalahan             |
|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan | Kegagalan/keterlambatan transaksi |

3. Jumlah Pengaduan

Pada kolom (b), akan terisi secara otomatis ketika PUJK mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan untuk masing-masing status penyelesaian yang terdapat pada kolom (c) sampai dengan kolom (e).

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (e), PUJK mengisi kuantitas (jumlah) Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan per kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
  - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
  - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
  - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Tidak Selesai” (kolom d) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun

Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom e) apabila:

- 1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
  - a) Pengaduan secara lisan dikategorikan sedang dalam proses terhitung sejak diterima oleh PUJK; atau
  - b) Pengaduan secara tertulis dikategorikan sedang dalam proses terhitung sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.
- 2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.

Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh Pengaduan yang telah diselesaikan pada periode laporan, baik yang diterima pada periode tersebut maupun periode sebelumnya.

1. Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya namun belum dapat diselesaikan pada periode pelaporan tersebut. Jumlah Pengaduan terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang telah diselesaikan, dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan triwulan III, tahun 2018 terdapat:

a. Telah diselesaikan

35 (tiga puluh lima) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK pada pelaporan triwulan III tahun 2018 dan baru dapat diselesaikan dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, dengan rincian:

- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap);
- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari kerja tetapi kurang dari 40 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap); dan
- bulan November 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf a dengan:

- 15 Pengaduan pada kolom (a);
- 15 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 5 Pengaduan pada kolom (c);

b. sedang dalam proses penyelesaian

3 (tiga) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian sampai dengan PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan triwulan IV tahun 2018, dengan rincian:

- sebanyak 3 (tiga) Pengaduan (Pengaduan sedang dalam proses telah ditangani dalam jangka waktu lebih dari 40 hari sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf b dengan:

- 3 Pengaduan pada kolom (c).

2. Pengaduan yang diterima dalam periode pelaporan

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas (jumlah) Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang telah diselesaikan, dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018 terdapat:

a. Telah diselesaikan

30 (tiga puluh) Pengaduan yang telah diselesaikan oleh PUJK dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, dengan rincian:

- bulan Oktober 2018 sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan (Pengaduan secara lisan diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja);
- bulan Desember 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari kerja)
- bulan November 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari kerja tetapi kurang dari 40 hari kerja); dan
- pada bulan Desember 2018 sebanyak 5 (lima) Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari kerja),

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf a dengan:

- 20 Pengaduan pada kolom (a);
- 5 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 5 Pengaduan pada kolom (c);

b. sedang dalam proses penyelesaian

20 Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian, dengan rincian:

- tanggal 18 Desember 2018 diterima sebanyak 10 (sepuluh) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018;
- tanggal 19 November 2018 diterima sebanyak 7 (tujuh) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018; dan
- tanggal 24 Oktober 2018 diterima sebanyak 3 (tiga) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan triwulan IV tahun 2018;

maka pada periode pelaporan triwulan IV tahun 2018, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf b dengan:

- 10 Pengaduan pada kolom (a);
- 7 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 3 Pengaduan pada kolom (c).

### Bagian III : Penyebab Pengaduan

Penyebab Pengaduan diisi dengan hasil analisis PUJK mengenai penyebab terjadinya Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen, baik yang berasal dari kelemahan-kelemahan yang ada pada PUJK, faktor kehati-hatian Konsumen, maupun faktor lainnya yang berada diluar kendali PUJK dan Konsumen, seperti gangguan komunikasi yang menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi.

Jumlah total Pengaduan pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas (jumlah) Pengaduan pada jenis produk dan/atau layanan pada bagian I.

Apabila penyebab Pengaduan tidak dapat digolongkan ke dalam salah satu kriteria yang ada, maka PUJK mengelompokkan penyebab Pengaduan tersebut pada kriteria “lain-lain” dan menyebutkan jenis penyebab Pengaduan tersebut.

### Bagian IV : Publikasi Negatif Pengaduan

Publikasi negatif Pengaduan diisi dengan hasil pemantauan PUJK terhadap publikasi negatif Pengaduan di berbagai media yang terkait dengan:

1. Pengaduan yang masih dalam proses penanganan Pengaduan; dan
2. Pengaduan yang telah mendapatkan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen mengajukan keberatan dengan menyampaikan dokumen baru yang dapat mengakibatkan perubahan Tanggapan Pengaduan,

antara lain melalui surat pembaca, artikel majalah, liputan televisi, surat elektronik yang tidak ditujukan kepada PUJK bersangkutan, maupun bentuk publikasi negatif Pengaduan lainnya.

DAFTAR ISI  
CONTOH BANTUAN PILIHAN DALAM PENGISIAN LAPORAN LAYANAN  
PENGADUAN

|                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/S.....                                                                                                      | 11 |
| LEMBAGA PEMBIAYAAN.....                                                                                                               | 23 |
| PERUSAHAAN PERASURANSIAN .....                                                                                                        | 29 |
| PERANTARA PEDAGANG EFEK DAN MANAJER INVESTASI.....                                                                                    | 35 |
| PERUSAHAAN DANA Pensiun .....                                                                                                         | 40 |
| PERUSAHAAN PERGADAIAN, PERUSAHAAN PENJAMINAN, DAN<br>PENYELENGGARA LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS<br>TEKNOLOGI INFORMASI ..... | 43 |

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/S**

**PERIODE:** ..... s.d. .... Tahun .....

**NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:** .....

**BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN  
YANG DIADUKAN**

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 1.  | Giro                                        | 1.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>1.2 Denda/Penalti<br>1.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>1.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>1.5 Pencairan tidak sesuai perintah/specimen<br>1.6 Penutupan rekening<br>1.7 Permintaan pengembalian dana<br>1.8 Jumlah saldo rekening<br>1.9 Pendebetan rekening tanpa persetujuan<br>1.10 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>1.11 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 2.  | Deposito                                    | 2.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>2.2 Denda/Penalti<br>2.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>2.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>2.5 Penundaan/Penolakan pencairan<br>2.6 Pembukaan tanpa/tidak sesuai persetujuan                                                                                                                                                                                                       |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                             | 2.7 Pencairan tanpa/tidak sesuai persetujuan<br>2.8 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |
| 3.  | Tabungan                                    | 3.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>3.2 Penalti<br>3.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>3.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>3.5 Jumlah saldo rekening<br>3.6 Pendebetan rekening tanpa persetujuan<br>3.7 Pemblokiran/Penutupan/perubahan rekening secara sepihak<br>3.8 Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)<br>3.9 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 4.  | Kewajiban pada Bank Lain                    | 4.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>4.2 Penalti<br>4.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>4.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>4.5 Jumlah saldo rekening<br>4.6 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                       |               |                     |                      |                     |
| 5.  | Penghimpunan Dana Lainnya                   | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                     |                      |                     |
| 6.  | Kredit/<br>Pembiayaan<br>Investasi          | 6.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>6.2 Denda/Penalti<br>6.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>6.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi                                                                                                                                                                                                                           |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                             | 6.5 Jumlah tagihan<br>6.6 Permasalahan agunan/jaminan<br>6.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>6.8 Sistem Layanan Informasi Konsumen<br>6.9 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>6.10 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |
| 7.  | Kredit/<br>Pembiayaan Modal Kerja           | 7.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>7.2 Denda/Penalti<br>7.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>7.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>7.5 Jumlah tagihan<br>7.6 Permasalahan agunan/jaminan<br>7.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>7.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>7.9 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>7.10 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 8.  | Kredit/<br>Pembiayaan Kendaraan Bermotor    | 8.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>8.2 Denda/Penalti<br>8.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>8.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>8.5 Jumlah tagihan<br>8.6 Permasalahan agunan/jaminan                                                                                                                                                                                                |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan   | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                               | 8.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>8.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>8.9 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>8.10 Perilaku petugas penagihan<br>8.11 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                     |                      |                     |
| 9.  | Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen | 9.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>9.2 Denda/Penalti<br>9.3 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi<br>9.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>9.5 Jumlah tagihan<br>9.6 Permasalahan agunan/jaminan<br>9.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>9.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>9.9 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>9.10 Perilaku petugas penagihan<br>9.11 Permasalahan Penyerahan rumah/apartemen<br>9.12 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 10. | Kredit Tanpa Agunan                           | 10.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>10.2 Denda/Penalti<br>10.3 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                        | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                             | 10.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>10.5 Jumlah tagihan<br>10.6 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>10.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>10.8 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>10.9 Perilaku petugas penagihan<br>10.10 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 11. | Penempatan pada Bank Lain                   | 11.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>11.2 Denda/Penalti<br>11.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>11.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>11.5 Jumlah tagihan/ saldo rekening<br>11.6 Lainnya:...(sebutkan)                                                                           |               |                     |                      |                     |
| 12. | Penyaluran Dana Lainnya                     | 12.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>12.2 Denda/Penalti<br>12.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>12.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>12.5 Jumlah tagihan/ saldo rekening<br>12.6 Lainnya:...(sebutkan)                                                                           |               |                     |                      |                     |
| 13. | Kartu ATM/Debit/ Mesin ATM                  | 13.1 Biaya Administrasi/Transaksi<br>13.2 Kegagalan/keterlambatan/ketidaksesuaian transaksi (mis: tarik/setor)                                                                                                                                                                                      |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                             | 13.3 Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan<br>13.4 Mesin ATM rusak<br>13.5 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |
| 14. | Kartu Kredit                                | 14.1 Bunga/Bagi Hasil<br>14.2 Denda/Penalti<br>14.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>14.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>14.5 Jumlah tagihan/sanggahan transaksi<br>14.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>14.7 Pemblokiran/Penutupan/perubahan rekening secara sepihak<br>14.8 Account take over dan kartu diaktifkan pihak lain<br>14.9 Fraud application<br>14.10 Perilaku petugas penagihan<br>14.11 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 15. | Kartu Pra Bayar                             | 15.1 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>15.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>15.3 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>15.4 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                     |                      |                     |
| 16. | Direct Debit                                | 16.1 Denda/Penalti<br>16.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>16.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>16.4 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>16.5 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                       | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 17. | Standing Instruction                        | 17.1 Denda/Penalti<br>17.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>17.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>17.4 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>17.5 Lainnya:...(sebutkan)                                                                      |               |                     |                      |                     |
| 18. | Travellers Cheque                           | 18.1 Denda/Penalti<br>18.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>18.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>18.4 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>18.5 Lainnya:...(sebutkan)                                                                      |               |                     |                      |                     |
| 19. | Kliring (Transfer)/Remittance               | 19.1 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>19.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>19.3 Jumlah transaksi kliring/transfer<br>19.4 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                        |               |                     |                      |                     |
| 20. | RTGS                                        | 20.1 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>20.2 Jumlah transaksi RTGS<br>20.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>20.4 Fraud eksternal dan kelalaian Bank<br>20.5 Lainnya:...(sebutkan)                                                         |               |                     |                      |                     |
| 21. | Electronic Banking                          | 21.1 Denda/Penalti<br>21.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>21.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>21.4 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>21.5 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>21.6 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan           | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                          | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 22. | Bilyet Giro                                           | 22.1 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>22.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>22.3 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |
| 23. | Sistem Pembayaran lainnya                             | 23.1 Keberadaan atas transaksi<br>23.2 SWIFT tidak sesuai dengan tujuan pengiriman<br>23.3 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                      |               |                     |                      |                     |
| 24. | Bancassurance                                         | 24.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>24.2 Denda/Penalti<br>24.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>24.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>24.5 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>24.6 Penolakan klaim oleh asuransi<br>24.7 Lainnya:...(sebutkan)                                        |               |                     |                      |                     |
| 25. | Reksadana                                             | 25.1 Tidak menerima laporan/statement;<br>25.2 Keterlambatan penerimaan dana hasil pencairan Reksa Dana (redemption)<br>25.3 Jumlah NAB, UP atau NAB/UP<br>25.4 <i>Unauthorized transaction</i><br>25.5 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>25.6 Jumlah saldo rekening<br>25.7 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 26. | Pengelolaan Portofolio Efek Untuk Kepentingan Nasabah | ...(Sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                   | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     | Secara Individual (KPD)                     |                                                                                                                                                                                                                                                |               |                     |                      |                     |
| 27. | Produk Kerjasama lainnya                    | ...(Sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |
| 28. | Bank Garansi                                | 28.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>28.2 Denda/Penalti<br>28.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>28.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>28.5 Permasalahan agunan/jaminan<br>28.6 Penolakan klaim<br>28.7 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 29. | Derivatif                                   | 29.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>29.2 Denda/Penalti<br>29.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>29.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>29.5 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>29.6 Lainnya:...(sebutkan)                       |               |                     |                      |                     |
| 30. | Wealth Management                           | 30.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>30.2 Denda/Penalti<br>30.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>30.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>30.5 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>30.6 Lainnya:...(sebutkan)                       |               |                     |                      |                     |
| 31. | Safe Deposit Box                            | 31.1 Denda/Penalti<br>31.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi                                                                                                                                                                                |               |                     |                      |                     |

| No.          | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                             | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|--------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|              |                                             |                                                                                                                                                                                                                          |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|              |                                             | 31.3 Kebakaran/<br>Kehilangan barang<br>31.4 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                       |               |                     |                      |                     |
| 32.          | Trade Finance/Letter of Credit              | 32.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>32.2 Denda/Penalti<br>32.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>32.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>32.5 Jumlah tagihan/saldo rekening<br>32.6 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 33.          | Commercial Paper                            | 33.1 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>33.2 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |
| 34.          | SMS Banking                                 | 34.1 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>34.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>34.3 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                        |               |                     |                      |                     |
| 35.          | Structured Product                          | 35.1 Transaksi<br>35.2 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |
| 36.          | Trust                                       | 36.1 Transaksi<br>36.2 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |
| 37.          | Valuta Asing                                | 37.1 Transaksi<br>37.2 Ketidaksesuaian nilai tukar<br>37.3 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                         |               |                     |                      |                     |
| Jumlah Total |                                             |                                                                                                                                                                                                                          |               |                     |                      |                     |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah                     |                                              |                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja<br><br>(a) | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja<br><br>(b) | > 40 Hari Kerja<br>atau<br>melampaui<br>jangka waktu<br>yang ditetapkan<br><br>(c) |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                            |                                              |                                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                            |                                              |                                                                                    |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                            |                                              |                                                                                    |
|     | SUB TOTAL                                                 |                            |                                              |                                                                                    |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                            |                                              |                                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                            |                                              |                                                                                    |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media cetak/elektronik      |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media cetak/elektronik      |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
LEMBAGA PEMBIAYAAN

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: .....

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN  
YANG DIADUKAN

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                             | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 1.  | Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan                                             | 1.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>1.2 Denda/Penalti<br>1.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>1.4 Jumlah tagihan/pokok<br>1.5 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>1.6 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak<br>1.7 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan<br>1.8 Permasalahan agunan/jaminan<br>1.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>1.10 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 2.  | Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (sale and leaseback)                    | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                     |                      |                     |
| 3.  | Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang | 3.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>3.2 Jumlah piutang<br>3.3 Permasalahan Agunan/Jaminan<br>3.4 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                     | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 4.  | Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran         | 4.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>4.2 Denda/Penalti<br>4.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>4.4 Jumlah tagihan<br>4.5 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan<br>4.6 Permasalahan Agunan/Jaminan<br>4.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>4.8 Keberatan biaya tambahan/denda<br>4.9 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>4.10 Perbedaan perhitungan bunga atau pokok<br>4.11 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>4.12 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 5.  | Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan proyek                                   | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 6.  | Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur                            | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 7.  | Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa-Balik ( <i>Sale and Leaseback</i> ) | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 8.  | Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang dengan                              | 8.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>8.2 Jumlah piutang                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                              | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     | Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang                                                   | 8.3 Permasalahan Agunan/Jaminan<br>8.4 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                     |                      |                     |
| 9.  | Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang | 9.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>9.2 Jumlah piutang<br>9.3 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 10. | Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha                                      | 10.1 Permasalahan agunan/jaminan<br>10.2 Lainnya:...(sebutkan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |                     |                      |                     |
| 11. | Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan                                              | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                     |                      |                     |
| 12. | Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran                  | 12.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan<br>12.2 Denda/Penalti<br>12.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>12.4 Jumlah tagihan<br>12.5 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan<br>12.6 Permasalahan Agunan/Jaminan<br>12.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan<br>12.8 Keberatan biaya tambahan/denda<br>12.9 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi<br>12.10 Perbedaan perhitungan bunga atau pokok<br>12.11 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain<br>12.12 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |

| No.          | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                                                                                           | Kategori Permasalahan<br>(a) | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|              |                                                                                                                                                       |                              |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 13.          | Pembiayaan lainnya yang disetujui OJK                                                                                                                 | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 14.          | Pemberian Jasa Konsultasi                                                                                                                             | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 15.          | Penyertaan Saham Modal Ventura                                                                                                                        | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 16.          | Penyertaan melalui pembelian obligasi konversi                                                                                                        | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 17.          | Pembelian sukuk atau obligasi syariah konversi                                                                                                        | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 18.          | Pembiayaan melalui pembelian surat utang/sukuk /obligasi syariah yang diterbitkan pasangan usaha pada tahap rintisan awal dan/atau pengembangan usaha | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 19.          | Pembiayaan usaha produktif                                                                                                                            | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 20.          | Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil                                                                                                             | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| Jumlah Total |                                                                                                                                                       |                              |               |                     |                      |                     |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah          |                                   |                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja | > 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan |
|     |                                                           | (a)             | (b)                               | (c)                                                         |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                 |                                   |                                                             |
|     | SUB TOTAL                                                 |                 |                                   |                                                             |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
PERUSAHAAN PERASURANSIAN

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: .....

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                    | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 1.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Alat Berat                       | 1. Pencairan klaim ditolak<br>2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim<br>3. Kesulitan klaim<br>4. Pemulihan polis<br>5. <i>Endosemen</i> polis<br>6. Cuti Premi<br>7. Ketidaksesuaian polis<br>8. Pembayaran premi<br>9. Penggelapan premi<br>10. Permintaan pengembalian premi<br>11. Pemotongan premi<br>12. Kenaikan tarif premi<br>13. Pembatalan/ penutupan polis<br>14. Pelanggaran oleh agen<br>15. Lainnya:... (sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 2.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Gempa Bumi                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 3.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Harta Benda                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 4.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Kebakaran                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 5.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 6.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Perjalanan                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 7.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Kecelakaan Diri                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 8.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Tanggung Gugat/ <i>Liability</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 9.  | Asuransi Umum berupa Asuransi Kredit dan Asuransi Kredit PHK   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 10. | Asuransi Umum berupa Asuransi Pengangkutan ( <i>Cargo</i> )    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                        | Kategori Permasalahan<br>(a) | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                    |                              |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 11. | Asuransi Umum berupa Asuransi Penjaminan ( <i>Surety Bond</i> )    |                              |               |                     |                      |                     |
| 12. | Asuransi Umum berupa Asuransi Rangka Kapal                         |                              |               |                     |                      |                     |
| 13. | Asuransi Umum berupa Asuransi Rangka Pesawat                       |                              |               |                     |                      |                     |
| 14. | Asuransi Umum berupa Asuransi Rekayasa                             |                              |               |                     |                      |                     |
| 15. | Asuransi Umum berupa Asuransi Uang                                 |                              |               |                     |                      |                     |
| 16. | Asuransi Umum berupa Asuransi Properti/ <i>Industrial All Risk</i> |                              |               |                     |                      |                     |
| 17. | Asuransi Umum berupa Asuransi Satelit                              |                              |               |                     |                      |                     |
| 18. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Marine Hull</i>                   |                              |               |                     |                      |                     |
| 19. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Aviation</i>                      |                              |               |                     |                      |                     |
| 20. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Energy Offshore</i>               |                              |               |                     |                      |                     |
| 21. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Energy Onshore</i>                |                              |               |                     |                      |                     |
| 22. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Engineering</i>                   |                              |               |                     |                      |                     |
| 23. | Asuransi Umum berupa Asuransi <i>Heavy Equipment</i>               |                              |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                          | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 24. | Asuransi Umum (lainnya)                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 25. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka ( <i>Term Life</i> )         | 1. Pencairan klaim ditolak<br>2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim<br>3. Kesulitan klaim<br>4. Pemulihan polis<br>5. <i>Endosemen</i> polis<br>6. Cuti premi<br>7. Ketidaksesuaian polis<br>8. Pembayaran premi<br>9. Penggelapan premi<br>10. Permintaan pengembalian premi<br>11. Kenaikan tarif premi<br>12. Pembatalan/ penutupan polis<br>13. Pencairan reimbursement<br>14. Keterlambatan proses klaim<br>15. Pencairan tabungan hari tua<br>16. Belum menerima manfaat anuitas<br>17. Pelanggaran oleh agen<br>18. Data tidak akurat<br>19. Keberatan atas nilai investasi (unit <i>link</i> )<br>20. Lainnya:... (sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 26. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna ( <i>Endowment Assurance</i> ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 27. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 28. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Mikro                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 29. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Seumur Hidup ( <i>whole life</i> )     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 30. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kecelakaan Diri                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 31. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 32. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi TKI                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 33. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Anuitas Dana Pensiun                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 34. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Anuitas Umum                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 35. | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Penyakit Kritis                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |
| 36. | Asuransi Jiwa (lainnya)                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |                     |                      |                     |

| No.          | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|--------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|              |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 37.          | Asuransi Wajib berupa Asuransi Perjalanan   | 1. Pencairan klaim ditolak<br>2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim<br>3. Kesulitan klaim<br>4. Pemulihan polis<br>5. Ketidaksesuaian polis<br>6. Pembayaran premi<br>7. Permintaan pengembalian premi<br>8. Pembatalan/ penutupan polis<br>9. Penerbitan polis tanpa persetujuan<br>10. Lainnya:... (sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 38.          | Asuransi Sosial berupa BPJS Kesehatan       | 1. Ketidaksesuaian fasilitas dengan iuran<br>2. Denda keterlambatan bayar iuran<br>3. Klaim jaminan kecelakaan kerja<br>4. Klaim jaminan kematian<br>5. Pencairan jaminan hari tua<br>6. Lainnya:... (sebutkan)                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 39.          | Asuransi Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |
| 40.          | Reasuransi                                  | 1. Pencairan klaim ditolak<br>2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim<br>3. Kesulitan klaim<br>4. Keterlambatan pembayaran klaim<br>5. Lainnya:... (sebutkan)                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |
| Jumlah Total |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                     |                      |                     |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah          |                                   |                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja | > 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan |
|     |                                                           | (a)             | (b)                               | (c)                                                         |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                 |                                   |                                                             |
|     | SUB TOTAL                                                 |                 |                                   |                                                             |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
PERANTARA PEDAGANG EFEK DAN MANAJER INVESTASI

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: .....

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN  
YANG DIADUKAN

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan    | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                          | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                       |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 1.  | Transaksi Efek berupa Surat Pengakuan Utang    | 1.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>1.2 <i>Return</i> /imbal hasil<br>1.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>1.4 Perilaku pegawai ( <i>fraud</i> , penipuan, kecurangan)<br>1.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>1.6 Lainnya (sebutkan)... |               |                     |                      |                     |
| 2.  | Transaksi Efek berupa Surat Berharga Komersial | 2.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>2.2 <i>Return</i> /imbal hasil<br>2.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>2.4 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>2.5 Lainnya (sebutkan)...                                                                |               |                     |                      |                     |
| 3.  | Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham     | 3.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>3.2 <i>Return</i> /imbal hasil<br>3.3 <i>Force Sale</i><br>3.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi<br>3.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>3.6 Transaksi tanpa izin Konsumen<br>3.7 Lainnya (sebutkan)...  |               |                     |                      |                     |
| 4.  | Transaksi Efek berupa Obligasi                 | 4.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>4.2 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>4.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                      | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                                                  | 4.4 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>4.5 Transaksi tanpa izin Konsumen<br>4.6 Lainnya (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |
| 5.  | Transaksi Efek berupa Tanda Bukti Utang                          | 5.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>5.2 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>5.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi<br>5.4 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>5.5 Lainnya (sebutkan)...                                                                                                                         |               |                     |                      |                     |
| 6.  | Transaksi Efek berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif | 6.1 Jumlah NAB, UP atau NAB/UP<br>6.2 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>6.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi<br>6.4 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>6.5 Keterlambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana ( <i>redemption</i> )<br>6.6 <i>Unauthorized transaction</i><br>6.7 Lainnya (sebutkan)... |               |                     |                      |                     |
| 7.  | Transaksi Efek berupa Kontrak Berjangka atas Efek                | 7.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>7.2 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>7.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi<br>7.4 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>7.5 Lainnya (sebutkan)...                                                                                                                         |               |                     |                      |                     |
| 8.  | Transaksi Efek berupa Derivatif dari Efek                        | 8.1 Jumlah unit/saldo rekening<br>8.2 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>8.3 <i>Force Sale</i><br>8.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi                                                                                                                                                                             |               |                     |                      |                     |

| No.          | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                      | Kategori Permasalahan<br>(a)                                              | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|--------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|              |                                                                  |                                                                           |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|              |                                                                  | 8.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i><br>8.6 Lainnya (sebutkan)... |               |                     |                      |                     |
| 9.           | Pemasaran Efek berupa Surat Pengakuan Utang                      | 9.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>9.2 Lainnya (sebutkan)...               |               |                     |                      |                     |
| 10.          | Pemasaran Efek berupa Surat Berharga Komersial                   | 10.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>10.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 11.          | Pemasaran Efek berupa Saham                                      | 11.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>11.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 12.          | Pemasaran Efek berupa Obligasi                                   | 12.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>12.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 13.          | Pemasaran Efek berupa Tanda Bukti Utang                          | 13.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>13.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 14.          | Pemasaran Efek berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif | 14.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>14.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 15.          | Pemasaran Efek berupa Kontrak Berjangka atas Efek                | 15.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>15.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 16.          | Pemasaran Efek berupa Derivatif dari Efek                        | 16.1 <i>Return</i> /Imbal hasil<br>16.2 Lainnya (sebutkan)...             |               |                     |                      |                     |
| 17.          | Pemasaran Efek berupa Penawaran Umum (IPO)                       | 17.1 Permasalahan Prospektus<br>17.2 Lainnya (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| 18.          | <i>Repurchase Agreement</i> (REPO)                               | (sebutkan)...                                                             |               |                     |                      |                     |
| Jumlah Total |                                                                  |                                                                           |               |                     |                      |                     |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah                     |                                              |                                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja<br><br>(a) | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja<br><br>(b) | > 40 Hari Kerja<br>atau<br>melampaui<br>jangka waktu<br>yang ditetapkan<br><br>(c) |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                            |                                              |                                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                            |                                              |                                                                                    |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                            |                                              |                                                                                    |
|     | SUB TOTAL                                                 |                            |                                              |                                                                                    |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                            |                                              |                                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                            |                                              |                                                                                    |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
PERUSAHAAN DANA PENSIUN

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: .....

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN  
YANG DIADUKAN

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 1.  | Program Pensiun Iuran Pasti                 | 1.1 Biaya pajak/administrasi/klaim<br>1.2 Jumlah Manfaat<br>1.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi/manfaat<br>1.4 Permintaan Pengembalian Dana<br>1.5 Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak<br>1.6 Pindah bayar Manfaat Pensiun<br>1.7 Kelalaian PUJK<br>1.8 Perubahan data dan laporan<br>1.9 Lainnya:...(sebutkan)                                                   |               |                     |                      |                     |
| 2.  | Program Pensiun Manfaat Pasti               | 2.1 Biaya pajak/administrasi/klaim<br>2.2 Jumlah Manfaat<br>2.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi/manfaat<br>2.4 Permintaan Pengembalian Dana<br>2.5 Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak<br>2.6 Pindah bayar Manfaat Pensiun<br>2.7 Kelalaian PUJK<br>2.8 Pengkinian data<br>2.9 Perubahan data dan laporan<br>2.10 Perhitungan Iuran<br>2.11 Lainnya:...(sebutkan) |               |                     |                      |                     |

| No.          | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                                                                                           | Kategori Permasalahan<br>(a) | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|              |                                                                                                                                                       |                              |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
| 3.           | Manfaat lain (dana pendidikan untuk anak, perumahan, ibadah keagamaan dan dana santunan cacat, kematian, kesehatan, pesangon, serta manfaat tambahan) | (sebutkan)...                |               |                     |                      |                     |
| Jumlah Total |                                                                                                                                                       |                              |               |                     |                      |                     |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah                 |                                          |                                                                    |
|-----|-----------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja<br>(a) | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja<br>(b) | > 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan<br>(c) |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                        |                                          |                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                        |                                          |                                                                    |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                        |                                          |                                                                    |
|     | SUB TOTAL                                                 |                        |                                          |                                                                    |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                        |                                          |                                                                    |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                        |                                          |                                                                    |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN  
PERUSAHAAN PERGADAIAN, PERUSAHAAN PENJAMINAN, DAN  
PENYELENGGARA LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG  
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

PERIODE: ..... s.d. .... Tahun .....

NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN: .....

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG  
DIADUKAN

| No.                      | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                     | Kategori Permasalahan<br><br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Jumlah<br><br>(b) | Status Penyelesaian |                          |                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
|                          |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   | Selesai<br><br>(c)  | Tidak Selesai<br><br>(d) | Dalam Proses<br><br>(e) |
| A. Perusahaan Pergadaian |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                     |                          |                         |
| 1.                       | Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai | 1. 1 Pengambilan jaminan (contoh: logam mulia)<br>1. 2 Pengajuan KUMK ditolak<br>1. 3 Pelayanan<br>1. 4 Lelang<br>1. 5 Uang kelebihan<br>1. 6 Penebusan barang<br>1. 7 Angsuran<br>1. 8 Proses tebus, lelang, jatuh tempo<br>1. 9 Nomor seri tidak cocok<br>1. 10 Aplikasi Sahabat Pergadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada)<br>1. 11 Lainnya:... (sebutkan) |                   |                     |                          |                         |
| 2.                       | Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Fidusia     | 2. 1 Pengambilan jaminan (contoh: BPKB)<br>2. 2 Pengajuan KUMK ditolak<br>2. 3 Pelayanan<br>2. 4 Lelang<br>2. 5 Uang kelebihan<br>2. 6 Penebusan barang<br>2. 7 Angsuran<br>2. 8 Proses tebus, lelang, jatuh tempo<br>2. 9 Nomor seri tidak cocok                                                                                                                   |                   |                     |                          |                         |

| No. | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan | Kategori Permasalahan<br>(a)                                                                                                                                                                                                                                   | Jumlah<br>(b) | Status Penyelesaian |                      |                     |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|     |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                |               | Selesai<br>(c)      | Tidak Selesai<br>(d) | Dalam Proses<br>(e) |
|     |                                             | 2. 10 Aplikasi Sahabat Pergadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada)<br>2. 11 Lainnya:...<br>(sebutkan)                                                                                                                                                     |               |                     |                      |                     |
| 3.  | Pelayanan Jasa Titipan Barang Berharga      | 3. 1 Barang berharga rusak<br>3. 2 Barang berharga hilang<br>3. 3 Aplikasi Sahabat Pergadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada)<br>3. 4 Lainnya:...<br>(sebutkan)                                                                                          |               |                     |                      |                     |
| 4.  | Pelayanan Jasa Taksiran                     | 4. 1 Barang tidak sesuai dengan yang ditaksir (tertukar)<br>4. 2 Tidak lengkap pengembalian barang yang ditaksir<br>4. 3 Nilai taksir tidak sesuai<br>4. 4 Aplikasi Sahabat Pergadaian (jenis produk tidak sesuai/tidak ada)<br>4. 5 Lainnya:...<br>(sebutkan) |               |                     |                      |                     |
| 5.  | kegiatan (lainnya)                          | (sebutkan)...                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                     |                      |                     |

| No.                      | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                                                                                            | Kategori Permasalahan<br><br>(a)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Jumlah<br><br>(b) | Status Penyelesaian |                          |                         |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
|                          |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   | Selesai<br><br>(c)  | Tidak Selesai<br><br>(d) | Dalam Proses<br><br>(e) |
| B. Perusahaan Penjaminan |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 1.                       | Penjaminan Kredit, Pembiayaan, atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah yang Diberikan oleh Lembaga Keuangan                                        | 1. Pencairan klaim ditolak<br>2. Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP)<br>3. Kesulitan klaim (dokumen persyaratan klaim tidak dipenuhi)<br>4. Salah memasukkan angka nominal pada sistem (APPLINE)<br>5. Kesulitan dalam update status pada sistem (APPLINE)<br>6. Error pada sistem (APPLINE)<br>7. Pelanggaran oleh agen<br>8. Data tidak akurat<br>9. Penyalahgunaan data pribadi<br>10. Lainnya:... (sebutkan) |                   |                     |                          |                         |
| 2.                       | Penjaminan Pinjaman yang Disalurkan oleh Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi yang Mempunyai Unit Usaha Simpan Pinjam Kepada Anggotanya                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 3.                       | Penjaminan Kredit dan/atau Pinjaman Program Kemitraan yang Disalurkan oleh Badan Usaha Milik Negara dalam Rangka Program Kemitraan dan Bina Lingkungan |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 4.                       | Penjaminan Atas Surat Utang                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 5.                       | Penjaminan Pembelian Barang Secara Angsuran                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 6.                       | Penjaminan Transaksi Dagang                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |
| 7.                       | Penjaminan Pengadaan Barang dan/atau Jasa (Surety Bond)                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                     |                          |                         |

| No.                                                                        | Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan                                                                                                         | Kategori Permasalahan<br><br>(a)                                                                                                                                                                                                                          | Jumlah<br><br>(b) | Status Penyelesaian |                          |                         |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|
|                                                                            |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   | Selesai<br><br>(c)  | Tidak Selesai<br><br>(d) | Dalam Proses<br><br>(e) |
| 8.                                                                         | Penjaminan Bank Garansi (Kontra Bank Garansi)                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 9.                                                                         | penjaminan surat kredit berdokumen dalam negeri, penjaminan <i>letter of credit</i>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 10.                                                                        | penjaminan kepabeanaan ( <i>customs bond</i> )                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 11.                                                                        | penjaminan cukai                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 12.                                                                        | pemberian jasa konsultasi manajemen terkait dengan kegiatan usaha penjaminan                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 13.                                                                        | kegiatan (lainnya)                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| C. Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| 1.                                                                         | Menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dengan model bisnis <i>individual lending</i> | 1. Pengaduan terkait performa perjanjian pinjam meminjam<br>2. Pengaduan terkait penyalahgunaan dana<br>3. Pengaduan terkait penyalahgunaan data<br>4. Kegagalan sistem elektronik<br>5. <i>Cyber bullying</i> dan penagihan<br>6. Lainnya:... (sebutkan) |                   |                     |                          |                         |
| 2.                                                                         | Menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, dengan model bisnis <i>group lending</i>      |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |
| Jumlah Total                                                               |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                     |                          |                         |

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

| No. | Keterangan                                                | Jumlah          |                                   |                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|     |                                                           | ≤ 20 Hari Kerja | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja | > 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan |
|     |                                                           | (a)             | (b)                               | (c)                                                         |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                 |                                   |                                                             |
|     | SUB TOTAL                                                 |                 |                                   |                                                             |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                 |                                   |                                                             |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                 |                                   |                                                             |
|     | b. 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.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen                                          |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK                                              |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK                                          |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL                                                       |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

| No. | Keterangan                          | Jumlah |
|-----|-------------------------------------|--------|
| 1.  | Pengaduan Konsumen pada media massa |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 2.  | Artikel media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 3.  | Liputan media                       |        |
|     | a. cetak                            |        |
|     | b. elektronik                       |        |
| 4.  | Publikasi/tulisan di tempat umum    |        |
| 5.  | Media sosial, surat elektronik      |        |
| 6.  | Lainnya (sebutkan) .....            |        |
|     | TOTAL                               |        |

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 6 Desember 2018

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER  
BIDANG EDUKASI DAN  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TIRTA SEGARA

Salinan ini sesuai dengan aslinya  
Direktur Hukum 1  
Departemen Hukum

ttd

Yuliana