

Yth.
Direksi atau Pengurus Pelaku Usaha Jasa Keuangan,
di tempat.

SALINAN
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20/SEOJK.08/2025
TENTANG
PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN DAN LAPORAN LAYANAN
PENGADUAN

Sehubungan dengan amanat Pasal 6 ayat (2) 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6246) dan Pasal 81 ayat (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 40/OJK, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 62/OJK), dan untuk memberikan panduan kepada pelaku usaha jasa keuangan mengenai publikasi prosedur singkat layanan pengaduan dan penanganan pengaduan serta bentuk laporan dan tata cara pengisian laporan layanan pengaduan, perlu untuk mengatur lebih lanjut ketentuan mengenai publikasi penanganan pengaduan dan laporan layanan pengaduan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:
 - a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
 - b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.
4. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materi, wajar dan secara langsung pada

- Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen pemanfaatan produk dan/atau layanan yang telah disepakati.
5. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian informasi oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh PUJK.
 6. Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran.
 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.
 9. Direksi bagi PUJK atau organ yang setara dengan Direksi pada badan hukum yang selanjutnya disebut Direksi adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan PUJK untuk kepentingan PUJK sesuai dengan maksud dan tujuan masing-masing PUJK serta mewakili PUJK di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan anggaran dasar, atau 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.

II. PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

1. PUJK memiliki kewajiban untuk melakukan publikasi:
 - a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.
Prosedur singkat Layanan Pengaduan dipublikasikan antara lain melalui situs web PUJK, surat elektronik (*email*), telepon, brosur, *leaflet*, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK; dan
 - b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, situs web PUJK, dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
Contoh media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK: media sosial, surat elektronik (*email*), dan media sarana aplikasi pemesanan.
2. Dalam hal PUJK memiliki situs web, PUJK melakukan publikasi prosedur singkat Layanan Pengaduan melalui situs web PUJK sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a secara permanen dengan informasi terkini.
3. Dalam hal PUJK tidak memiliki situs web, PUJK memastikan publikasi prosedur singkat Layanan Pengaduan disampaikan melalui media lain selain situs web sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf a secara permanen dengan informasi terkini.
Contoh: PUJK memilih publikasi melalui *leaflet*, maka PUJK harus mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan secara permanen dan dengan informasi terkini dalam *leaflet* yang tersedia di kantor PUJK.
4. PUJK melakukan publikasi penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
5. Muatan publikasi berupa penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b antara lain 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.
6. PUJK melakukan publikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan format yang disusun oleh PUJK sesuai dengan kebutuhan.
 7. PUJK menyampaikan bukti publikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 dalam laporan hasil penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian sendiri terhadap pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

III. PENANGGUNG JAWAB PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

PUJK menunjuk salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas publikasi penanganan Pengaduan sesuai kebijakan internal PUJK.

IV. BENTUK DAN PENYUSUNAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK memiliki kewajiban menyusun dan menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 terdiri atas:
 - a. laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan;
 - b. laporan Pengaduan yang diselesaikan dalam periode pelaporan;
 - c. laporan penanganan Pengaduan yang menjadi sengketa;
 - d. laporan penyebab Pengaduan; dan
 - e. laporan pemberitaan negatif produk dan/atau layanan.
3. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 2 disusun dengan mengacu pada format dan pedoman teknis sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
4. Laporan jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan yang diadukan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a memuat rekapitulasi mengenai jenis produk dan/atau layanan serta permasalahan Pengaduan.
5. Laporan Pengaduan yang diselesaikan dalam periode pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf b memuat rekapitulasi mengenai status penyelesaian Pengaduan berdasarkan:
 - a. Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya; dan
 - b. Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini.
6. Laporan penanganan Pengaduan yang menjadi sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf c memuat jumlah Pengaduan yang menjadi sengketa dan diajukan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, pengadilan, atau pihak lainnya berdasarkan:
 - a. Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya; dan
 - b. Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini, baik yang sedang dalam proses maupun telah selesai ditangani.
7. Laporan penyebab Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf d memuat rekapitulasi daftar urutan 10 (sepuluh) besar penyebab Pengaduan.

8. Dalam hal jumlah penyebab Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 7 kurang dari 10 (sepuluh), PUJK mengisi jumlah penyebab Pengaduan sesuai kondisi PUJK.
9. Laporan pemberitaan negatif produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf e memuat rekapitulasi hasil pemantauan PUJK terhadap pemberitaan negatif media terkait produk dan/atau layanan yang digunakan oleh Konsumen.

V. PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

1. PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan secara semesteran paling lambat pada tanggal 10 Juli tahun berjalan dan tanggal 10 Januari tahun berikutnya.
2. Dalam hal batas akhir penyampaian laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 jatuh pada hari Sabtu, hari Minggu, atau hari libur, laporan Layanan Pengaduan disampaikan pada 1 (satu) hari kerja berikutnya.

VI. PENANGGUNG JAWAB LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

PUJK menunjuk salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan Layanan Pengaduan sesuai kebijakan internal PUJK.

VII. TATA CARA PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

1. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan
 - a. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan c.q. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku PUJK, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen.
 - b. Penyampaian laporan Layanan Pengaduan dilakukan secara dalam jaringan (daring) melalui sistem pelaporan elektronik pengawasan perilaku PUJK, edukasi, dan pelindungan konsumen yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - c. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami gangguan, Otoritas Jasa Keuangan memberitahukan informasi terjadinya gangguan melalui:
 - 1) sistem pelaporan elektronik;
 - 2) surat elektronik kepada PUJK yang telah memiliki akses sistem pelaporan sebagaimana dimaksud pada huruf b; atau
 - 3) surat kepada PUJK.
 - d. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan telah menyampaikan pemberitahuan informasi terjadinya gangguan melalui mekanisme sebagaimana dimaksud pada huruf c, Otoritas Jasa Keuangan dapat menyampaikan pemberitahuan dimaksud melalui laman Otoritas Jasa Keuangan.
 - e. Dalam hal sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf b mengalami gangguan, PUJK menyampaikan laporan secara daring melalui surat elektronik resmi PUJK kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan disertai salinan digital atau hasil pindai (*scan*) surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan Layanan Pengaduan.
 - f. Penyampaian laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada huruf e disampaikan kepada alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

- g. Dalam hal sistem pelaporan elektronik yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf b dan alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf f mengalami gangguan, penyampaian laporan dilakukan secara luar jaringan (*luring*) dalam bentuk salinan elektronik (*softcopy*) yang disimpan dalam perangkat keras, antara lain cakram padat (*compact disc*), diska lepas (*flashdisk*), serta media penyimpanan lainnya dengan dilengkapi surat pengantar yang ditandatangani oleh salah satu anggota Direksi yang bertanggung jawab atas penyusunan dan penyampaian laporan Layanan Pengaduan.
- h. Penyampaian laporan secara *luring* sebagaimana dimaksud pada huruf g dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:
 - 1) diserahkan secara langsung ke kantor Otoritas Jasa Keuangan; atau
 - 2) dikirim melalui perusahaan jasa pengiriman/titipan.
- i. Penyampaian laporan secara *luring* sebagaimana dimaksud pada huruf g disampaikan kepada:
 - 1) Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan
u.p. Kepala Departemen Pelindungan Konsumen Gedung Soemitro Djojohadikusumo Lantai 6 Jl. Lapangan Banteng Timur 2-4 Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat 10710; atau
u.p. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan Wisma Mulia 2 Lantai 25 Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav-42, Jakarta 12710, bagi PUJK yang berkantor pusat atau kantor cabang dari PUJK yang berkedudukan di luar negeri, yang berada di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Banten; atau
 - 2) Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan
u.p. Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan sesuai wilayah tempat kedudukan kantor pusat PUJK, bagi PUJK yang memiliki kantor pusat berkedudukan di luar wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Banten.
- j. Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan pemberitahuan bahwa gangguan sistem telah teratasi melalui:
 - 1) sistem pelaporan elektronik; dan/atau
 - 2) alamat surat elektronik kepada PUJK yang telah memiliki kode pengguna (*user code*).
- k. Dalam hal Otoritas Jasa Keuangan telah menyampaikan pemberitahuan bahwa gangguan sistem telah teratasi melalui mekanisme sebagaimana dimaksud pada huruf j, Otoritas Jasa Keuangan dapat menyampaikan pemberitahuan dimaksud melalui laman Otoritas Jasa Keuangan.
- l. PUJK yang telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan melalui:
 - 1) alamat surat elektronik; atau
 - 2) salinan elektronik (*softcopy*), dikarenakan sistem pelaporan elektronik mengalami gangguan, memiliki kewajiban menyampaikan kembali laporan melalui sistem pelaporan elektronik paling lambat 5

- (lima) hari kerja setelah dinyatakan oleh OJK bahwa gangguan sistem telah teratasi.
- m. PUJK dinyatakan telah menyampaikan laporan Layanan Pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) untuk penyampaian secara daring melalui sistem pelaporan elektronik, dibuktikan dengan sistem pelaporan elektronik memberikan pemberitahuan selesainya pengisian laporan;
 - 2) untuk penyampaian secara daring melalui alamat surat elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf e, dibuktikan dengan pemberitahuan dari Otoritas Jasa Keuangan melalui alamat surat elektronik; atau
 - 3) untuk penyampaian secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf g, dibuktikan dengan tanda terima dari Otoritas Jasa Keuangan.
 - n. PUJK mendokumentasikan bukti penyampaian laporan Layanan Pengaduan dari Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf m.
 - o. Dalam hal terdapat perubahan alamat surat elektronik untuk penyampaian laporan secara daring sebagaimana dimaksud pada huruf f dan/atau alamat kantor Otoritas Jasa Keuangan untuk penyampaian laporan secara luring sebagaimana dimaksud pada huruf i, Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan pemberitahuan mengenai perubahan alamat dimaksud melalui surat atau pengumuman yang disampaikan melalui:
 - 1) sistem pelaporan elektronik;
 - 2) alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan kepada PUJK yang telah memiliki kode pengguna; dan/atau
 - 3) laman Otoritas Jasa Keuangan.
 - p. Dalam hal PUJK belum menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sampai dengan tenggat waktu pelaporan Layanan Pengaduan terlampaui, PUJK tetap menyampaikan laporan Layanan Pengaduan tersebut.
2. Sistem pelaporan elektronik
- a. PUJK harus memiliki akses terhadap sistem pelaporan elektronik untuk menyampaikan laporan Layanan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Romawi IV angka 1.
 - b. PUJK menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan mencantumkan nama, alamat surat elektronik, dan nomor telepon anggota Direksi atau pegawai PUJK yang diberikan akses, untuk memperoleh akses sistem pelaporan elektronik sebagaimana dimaksud pada huruf a.
 - c. Permohonan PUJK sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan melalui alamat surat elektronik resmi Otoritas Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
 - d. PUJK memastikan secara berkala:
 - 1) pengguna aktif merupakan anggota Direksi dan/atau pegawai yang memiliki kewenangan dan memahami pengisian laporan Layanan Pengaduan;
 - 2) menyampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan jika terdapat perubahan pengguna dan menunjuk pengguna baru, selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan melakukan

- penonaktifan (deaktivasi) pengguna (*user*) yang tidak dipergunakan;
- 3) menjaga kerahasiaan kode pengguna dan kata sandi yang telah diberikan; dan
 - 4) kode pengguna dan kata sandi yang diberikan digunakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

VIII. KETENTUAN PENUTUP

1. Pada saat Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal 1 Januari 2027.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 September 2025

KEPALA EKSEKUTIF
PENGAWAS PERILAKU
PELAKU USAHA JASA
KEUANGAN, EDUKASI, DAN
PELINDUNGAN KONSUMEN
OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FRIDERICA WIDYASARI DEWI

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Kepala Direktorat Pengembangan Hukum
Departemen Hukum

ttd

Aat Windradi



LAMPIRAN
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 20/SEOJK.08/2025
TENTANG
PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN DAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

FORMAT DAN PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

DAFTAR ISI

BAGIAN I: JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN	- 4 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/SYARIAH.....	- 5 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN PERASURANSIAN	- 29 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN EFEK.....	- 46 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN PERGADAIAN	- 73 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN PENJAMINAN	- 80 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN DANA PENSIUN.....	- 86 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LAYANAN PENDANAAN BERSAMA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI.....	- 93 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA PEMBIAYAAN.....	- 98 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LAYANAN URUN DANA	- 124 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA KEUANGAN MIKRO	- 128 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA JASA KEUANGAN LAINNYA.....	- 133 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PELAKU USAHA JASA KEUANGAN LAINNYA (PEDAGANG ASET KEUANGAN DIGITAL).....	- 145 -
LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PELAKU USAHA JASA KEUANGAN LAINNYA (SELAIN PEDAGANG ASET KEUANGAN DIGITAL)	- 154 -
BAGIAN II: LAPORAN PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM PERIODE PELAPORAN	- 160 -
BAGIAN III: LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN YANG MENJADI SENGKETA.....	- 166 -
BAGIAN IV: LAPORAN PENYEBAB PENGADUAN.....	- 169 -
BAGIAN V: LAPORAN PEMBERITAAN NEGATIF PRODUK DAN/ATAU LAYANAN	- 173 -

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

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN BANK UMUM/SYARIAH DAN BPR/SYARIAH

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
1.	Giro	1.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 1.2 Denda/penalti 1.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 1.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 1.5 Pencairan tidak sesuai perintah/ spesimen 1.6 Penutupan rekening 1.7 Permintaan pengembalian dana 1.8 Posisi saldo dan mutasi dana 1.9 Pendebetan rekening tanpa persetujuan						

		1.10 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.11 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Deposito	2.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 2.2 Denda/penalti 2.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 2.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 2.5 Penundaan/penolakan pencairan 2.6 Pembukaan tanpa/tidak sesuai persetujuan 2.7 Pencairan tanpa/tidak sesuai persetujuan 2.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.9 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Tabungan	3.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan						

		3.2 Denda/penalti 3.3 Biaya administrasi/provisi /transaksi 3.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 3.5 Posisi saldo dan mutasi dana 3.6 Pendebetan rekening tanpa persetujuan 3.7 Kesalahan transaksi (misal: salah transfer) 3.8 Pemblokiran/ penutupan/ perubahan rekening secara sepihak 3.9 Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) 3.10 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.11 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Penghimpunan Dana Lainnya	4.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

		<p>pihak lain</p> <p>4.2 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
5.	Kredit/ Pembiayaan Investasi	<p>5.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan</p> <p>5.2 Denda/penalti</p> <p>5.3 Biaya administrasi/provisi/ transaksi</p> <p>5.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>5.5 Jumlah tagihan</p> <p>5.6 Permasalahan agunan/ jaminan</p> <p>5.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak</p> <p>5.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>)</p> <p>5.9 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>5.10 Perilaku petugas penagihan</p> <p>5.11 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
6.	Kredit/	6.1 Bunga/bagi hasil/						

	Pembiayaan Modal Kerja	margin keuntungan 6.2 Denda/penalti 6.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 6.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 6.5 Jumlah tagihan 6.6 Permasalahan agunan/jaminan 6.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak 6.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 6.9 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.10 Perilaku petugas penagihan 6.11 Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Kredit/ Pembiayaan Kendaraan Bermotor	7.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 7.2 Denda/penalti 7.3 Biaya administrasi/provisi/						

		<p>transaksi</p> <p>7.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>7.5 Jumlah tagihan</p> <p>7.6 Permasalahan agunan/jaminan</p> <p>7.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak</p> <p>7.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>)</p> <p>7.9 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>7.10 Perilaku petugas penagihan</p> <p>7.11 Lainnya: ... (sebutkan)</p>						
8.	Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen	<p>8.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan</p> <p>8.2 Denda/penalti</p> <p>8.3 Biaya administrasi/provisi/ transaksi</p> <p>8.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p>						

		8.5 Jumlah tagihan 8.6 Permasalahan agunan/jaminan 8.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 8.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 8.9 Perilaku petugas penagihan 8.10 Permasalahan penyerahan rumah/apartemen 8.11 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Kredit Tanpa Agunan	9.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 9.2 Denda/penalti 9.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 9.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 9.5 Jumlah tagihan 9.6 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak						

		9.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 9.8 Perilaku petugas penagihan 9.9 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 9.10 Lainnya:... (sebutkan)						
10.	Penyaluran Dana Lainnya	10.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 10.2 Denda/penalti 10.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 10.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 10.5 Posisi saldo dan mutasi dana 10.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 10.7 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Layanan Digital (<i>Digital</i>)	11.1 Denda/penalti 11.2 Biaya						

	<i>Banking)</i>	administrasi/provisi/ transaksi 11.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 11.4 Posisi saldo dan mutasi dana 11.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 11.6 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Kartu ATM/ Debit/Mesin ATM Tarik Tunai/ Mesin ATM Setor Tunai	12.1 Biaya administrasi/ transaksi 12.2 Kegagalan/ keterlambatan/ ketidaksesuaian transaksi (misal tarik/setor) 12.3 Kartu ATM tertelan/tidak bisa digunakan 12.4 Mesin ATM rusak 12.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 12.6 Lainnya:... (sebutkan)						

13.	Kartu Kredit	13.1 Bunga/bagi hasil 13.2 Denda/penalti 13.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi/ iuran tahunan/ iuran bulanan 13.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 13.5 Jumlah tagihan/ sanggahan transaksi/ mutasi 13.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 13.7 Pemblokiran/ penutupan/ perubahan rekening secara sepihak 13.8 <i>Account take over</i> dan kartu diaktifkan pihak lain 13.9 <i>Fraud application</i> 13.10 Perilaku petugas penagihan 13.11 Lainnya:... (sebutkan)						
14.	Kartu Pra Bayar	14.1 Biaya administrasi/ provisi/transaksi						

	<i>(E-Money)</i>	<p>14.2 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>14.3 Posisi saldo dan mutasi dana</p> <p>14.4 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>14.5 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
15.	<i>Direct Debit/ Standing Instruction</i>	<p>15.1 Denda/penalti</p> <p>15.2 Biaya administrasi/ provisi/transaksi</p> <p>15.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>15.4 Jumlah tagihan</p> <p>15.5 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>15.6 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
16.	<i>Travellers Cheque</i>	<p>16.1 Denda/penalti</p> <p>16.2 Biaya administrasi/ provisi/transaksi</p> <p>16.3 Kegagalan/ keterlambatan</p>						

		<p>transaksi</p> <p>16.4 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana</p> <p>16.5 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>16.6 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
17.	Kliring/ Transfer/ <i>Remittance</i>	<p>17.1 Biaya Administrasi/provisi/transaksi</p> <p>17.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi</p> <p>17.3 <i>SWIFT</i> tidak sesuai dengan tujuan pengiriman</p> <p>17.4 Jumlah transaksi kliring/transfer</p> <p>17.5 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>17.6 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
18.	<i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i>	<p>18.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi</p> <p>18.2 Jumlah transaksi RTGS</p>						

		<p>18.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>18.4 <i>Fraud</i> eksternal dan kelalaian Bank</p> <p>18.5 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
19.	Bilyet Giro	<p>19.1 Biaya administrasi/ provisi/transaksi</p> <p>19.2 Kegagalan/ keterlambatan transaksi</p> <p>19.3 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>19.4 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
20.	<i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	<p>20.1 Biaya administrasi/ transaksi</p> <p>20.2 Kegagalan/ keterlambatan/ ketidaksesuaian transaksi</p> <p>20.3 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>20.4 Lainnya:... (sebutkan)</p>						

21.	Mesin <i>Electronic Data Capture</i> (EDC)	21.1 Biaya administrasi/ transaksi 21.2 Kegagalan/ keterlambatan/ ketidaksesuaian transaksi 21.3 Mesin EDC rusak 21.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 21.5 Lainnya:... (sebutkan)						
22.	Sistem Pembayaran lainnya	22.1 Keberadaan atas transaksi 22.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 22.3 Lainnya:... (sebutkan)						
23.	<i>Bancassurance</i>	23.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 23.2 Denda/penalti 23.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 23.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi						

		23.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana 23.6 Penolakan klaim oleh asuransi 23.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 23.8 Lainnya:... (sebutkan)						
24.	Reksa Dana	24.1 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 24.2 Keterlambatan penerimaan dana hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>) 24.3 Jumlah NAB/UP 24.4 <i>Unauthorized transaction</i> 24.5 Kegagalan/keterlambatan transaksi 24.6 Posisi saldo dan mutasi dana 24.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

		24.8 Lainnya:... (sebutkan)						
25.	Produk Kerja Sama lainnya	25.1 Memaksa untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerja sama hanya dengan salah satu PUJK 25.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 25.3 Lainnya:.. (sebutkan)						
26.	Bank Garansi	26.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 26.2 Denda/penalti 26.3 Biaya administrasi/ Provisi/transaksi 26.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 26.5 Permasalahan agunan/jaminan 26.6 Penolakan klaim 26.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 26.8 Lainnya:...						

		(sebutkan)						
27.	Derivatif/ <i>Structured Product</i>	27.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 27.2 Denda/penalti 27.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 27.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 27.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana 27.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 27.7 Lainnya:... (sebutkan)						
28.	<i>Wealth Management</i>	28.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 28.2 Denda/penalti 28.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 28.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 28.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/						

		<p>mutasi dana</p> <p>28.6 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>28.7 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
29.	<i>Safe Deposit Box</i>	<p>29.1 Denda/penalti</p> <p>29.2 Biaya administrasi/provisi/transaksi</p> <p>29.3 Kebakaran/kehilangan barang</p> <p>29.4 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>29.5 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
30.	<i>Trade Finance/ Letter of Credit</i>	<p>30.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan</p> <p>30.2 Denda/penalti</p> <p>30.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi</p> <p>30.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi</p> <p>30.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana</p>						

		30.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 30.7 Lainnya:... (sebutkan)						
31.	<i>Commercial Paper</i>	31.1 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 31.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 31.3 Lainnya:... (sebutkan)						
32.	Pengelolaan Dana Perwalian (<i>Trust</i>)	32.1 Transaksi 32.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 32.3 Lainnya:... (sebutkan)						
33.	Valuta Asing	33.1 Transaksi 33.2 Ketidaksesuaian nilai tukar 33.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 33.4 Lainnya:...						

		(sebutkan)						
34.	Kegiatan usaha Bulion (Simpanan Emas/ Pembiayaan Emas/Perdagangan Emas/ Penitipan Emas dan/atau kegiatan lainnya)	34.1 Barang berharga rusak 34.2 Barang berharga hilang 34.3 Barang substandar 34.4 Biaya administrasi/provisi/transaksi 34.5 Denda/penalti 34.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 34.7 Lainnya:... (sebutkan)						
35.	Gadai Emas	35.1 Bagi hasil/margin keuntungan 35.2 Denda/penalti 35.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 35.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 35.5 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 35.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

		pihak lain 35.7 Perilaku petugas Penagihan 35.8 Lainnya:... (sebutkan)						
36.	Produk dan/atau Layanan Lainnya (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Bank Umum/Syariah dan BPR/Syariah memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Bank Umum/Syariah dan BPR/Syariah sesuai dengan substansi Pengaduan.

Contoh:

- a. Pengaduan terkait jenis produk dan/atau layanan Tabungan dan Deposito, mencakup pula penempatan oleh PUJK lain.
- b. Apabila terdapat Pengaduan mengenai Pengelolaan Portofolio Efek Untuk Kepentingan Nasabah, maka PUJK memilih jenis produk dan/atau layanan Pengelolaan Dana Perwalian (*Trust*).

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, PUJK memilih salah satu pilihan yaitu:

- a. Penghimpunan Dana Lainnya;
- b. Penyaluran Dana Lainnya;
- c. Sistem Pembayaran lainnya; atau
- d. Produk Kerja Sama lainnya.

Contoh:

Apabila terdapat Pengaduan mengenai produk dan/atau layanan *Cash Waqf Link Deposit*, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan pada jenis produk dan/atau layanan Penghimpunan Dana Lainnya.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan bunga, bagi hasil, ataupun margin keuntungan dari suatu produk dan/atau layanan.

- b. Denda/Penalti : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan denda ataupun penalti yang dikenakan kepada konsumen dalam pemanfaatan produk dan/atau layanan.
- c. Kegagalan/
Keterlambatan
Transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem ataupun mesin ATM yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.
- d. Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan ketidaksesuaian data pada Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*), antara lain penyalahgunaan nama Konsumen sebagai pengguna produk dan/atau layanan, ketidaksesuaian status kolektibilitas debitur/konsumen, dll.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen 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 (a)	Kategori Permasalahan (b)
Produk Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/Apartemen	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan sebagai berikut: “Lainnya: ... (sebutkan uraian permasalahan)”.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Kartu Kredit mengenai adanya keterlambatan pengiriman *bank statement* oleh petugas pengiriman (kurir), maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Kartu Kredit	Lainnya: Keterlambatan pengiriman <i>bank statement</i>

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan.
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Alat Berat (<i>Heavy Equipment</i>)	1.1 Pencairan klaim ditolak 1.2 Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 1.3 Kesulitan klaim 1.4 Pemulihan polis						
2	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Gempa Bumi	1.5 Endosemen polis 1.6 Keterlambatan proses pembaruan polis 1.7 Cuti premi 1.8 Ketidaksesuaian polis						
3	Asuransi Umum/ Asuransi	1.9 Pembayaran premi 1.10 Penggelapan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Umum Syariah berupa Asuransi Harta Benda	premi 1.11 Permintaan pengembalian premi						
4	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kebakaran	1.12 Pemotongan premi 1.13 Kenaikan tarif premi 1.14 Pembatalan/ penutupan polis 1.15 Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						
5	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kendaraan Bermotor	1.16 Pelanggaran oleh agen 1.17 Lainnya:... (sebutkan)						
6	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Asuransi Perjalanan							
7	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kecelakaan Diri							
8	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Tanggung Gugat/ <i>Liability</i>							
9	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kredit dan Asuransi							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Kredit PHK							
10	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Pengangkutan (<i>Cargo</i>)							
11	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Penjaminan (<i>Surety Bond</i>)							
12	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Rangka Kapal							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
13	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Pesawat							
14	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Rekayasa							
15	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Uang							
16	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	berupa Asuransi Properti/ <i>Industrial Risk</i>							
17	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Satelit							
18	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi <i>Marine Hull</i>							
19	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi <i>Energy Offshore</i>							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
20	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi <i>Energy Onshore</i>							
21	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi <i>Engineering</i>							
22	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kesehatan							
23	Asuransi Umum/ Asuransi							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Umum Syariah berupa Asuransi Mikro							
24	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah Lainnya (sebutkan)							
25	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Berjangka (<i>Term Life</i>)	2.1 Pencairan klaim ditolak 2.2 Ketidak-sesuaian perhitungan/ pembayaran klaim						
26	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Dwiguna (<i>Endowment Assurance</i>)	2.3 Kesulitan klaim 2.4 Pemulihan polis 2.5 Endosemen polis 2.6 Cuti premi 2.7 Ketidak-sesuaian polis 2.8 Pembayaran premi						
27	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa	2.9 Penggelapan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Syariah berupa Asuransi Kredit	premi						
28	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Mikro	2.10 Permintaan pengembalian premi 2.11 Kenaikan tarif premi						
29	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Seumur Hidup (<i>whole life</i>)	2.12 Pembatalan/ penutupan polis 2.13 Keterlambatan proses klaim 2.14 Pencairan tabungan hari tua						
30	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Kecelakaan Diri	2.15 Belum menerima manfaat anuitas 2.16 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						
31	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Kesehatan	2.17 Pelanggaran oleh agen						
32	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa	2.18 Data tidak akurat						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Syariah berupa Asuransi TKI	2.19 Lainnya:... (sebutkan)						
33	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Anuitas Dana Pensiun							
34	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Anuitas Umum							
35	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Penyakit Kritis							
36	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah Lainnya (sebutkan)							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
37	Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI)	3.1 Pencairan klaim ditolak 3.2 Ketidak-sesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3.3 Kesulitan klaim 3.4 Pemulihan polis 3.5 <i>Endosemen</i> polis 3.6 Keterlambatan proses pembaruan polis 3.7 Cuti premi 3.8 Ketidaksesuaian polis 3.9 Pembayaran premi 3.10 Permintaan pengembalian premi 3.11 Pemotongan premi 3.12 Kenaikan tarif premi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		3.13 Pembatalan/ penutupan polis 3.14 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.15 Pelanggaran oleh agen 3.16 Keberatan atas nilai investasi 3.17 Penarikan dana investasi 3.18 Manfaat produk <i>rider</i> 3.19 Lainnya:... (sebutkan)						
38	Asuransi Wajib berupa Asuransi Perjalanan/ Asuransi Perjalanan Syariah	4.1 Pencairan klaim ditolak 4.2 Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 4.3 Kesulitan klaim						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		4.4 Pembayaran premi 4.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.6 Lainnya:... (sebutkan)						
39	Reasuransi/ Reasuransi Syariah	5.1 Pencairan klaim ditolak 5.2 Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 5.3 Kesulitan klaim 5.4 Keterlambatan pembayaran klaim 5.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		lain 5.6 Lainnya:... (sebutkan)						
40	Produk dan/atau Kegiatan Lainnya (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Perasuransian memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Perasuransian sesuai dengan substansi pengaduan.

Contoh:

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

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, PUJK memilih salah satu pilihan yaitu:

- a. Asuransi Umum Lainnya (sebutkan); atau
- b. Asuransi Jiwa Lainnya (sebutkan),

dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

Contoh:

Apabila terdapat Pengaduan mengenai produk dan/atau layanan Asuransi Pendidikan, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan pada jenis produk dan/atau layanan Asuransi Jiwa Lainnya (Asuransi Pendidikan).

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kategori permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Kesulitan Klaim : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kesulitan dalam melakukan klaim, termasuk kesulitan dalam melakukan *reimbursement* objek asuransi.
- b. Pelanggaran oleh Agen : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan pelanggaran oleh agen, antara lain permasalahan penawaran oleh agen yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen (*misselling*).

- c. Keterlambatan Proses : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan keterlambatan proses pembaruan polis, Pembaruan Polis termasuk pula keterlambatan proses *reunderwriting*.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor mengenai premi yang telah dibayarkan namun belum ter-*update* dalam sistem PUJK sehingga Konsumen mengalami kesulitan dalam melakukan klaim, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor	Pembayaran premi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “Lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan Pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan mengenai adanya keterlambatan pengiriman polis oleh petugas pengiriman (kurir), maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Lainnya: Keterlambatan pengiriman polis

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN EFEK

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesaiz	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
A. Perantara Pedagang Efek								
1.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Surat Pengakuan Utang	1.1 Jumlah unit/ saldo/mutasi 1.2 <i>Return</i> /imbal hasil 1.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 1.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 1.5 Tidak menerima laporan/						

		<i>statement</i> 1.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.7 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Surat Berharga Komersial	2.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi 2.2 <i>Return</i> /imbal hasil 2.3 Kegagalan/ keter- lambatan transaksi 2.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 2.5 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 2.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai						

		dan/atau pihak lain 2.7 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Transaksi Efek Saham	3.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi 3.2 <i>Return</i> /imbal hasil 3.3 <i>Force sale</i> 3.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 3.5 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 3.6 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 3.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.8 Lainnya:... (sebutkan)						

4.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Obligasi/Sukuk	4.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi 4.2 <i>Return</i> /imbal hasil 4.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 4.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 4.5 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 4.6 Transaksi tanpa izin Konsumen 4.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.8 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Transaksi Efek/Efek	5.1 Jumlah unit/saldo/						

	Syariah berupa Tanda Bukti Utang	<p>mutasi dana</p> <p>5.2 <i>Return</i>/imbal hasil</p> <p>5.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi</p> <p>5.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen</p> <p>5.5 Tidak menerima laporan/<i>statement</i></p> <p>5.6 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>5.7 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
6.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi	<p>6.1 Jumlah NAB/UP</p> <p>6.2 <i>Return</i>/imbal hasil</p> <p>6.3 Kegagalan/keterlambatan</p>						

	Kolektif	<p>transaksi</p> <p>6.4 Tidak menerima laporan/<i>statement</i></p> <p>6.5 Keterlambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>)</p> <p>6.6 Transaksi tanpa persetujuan konsumen</p> <p>6.7 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>6.8 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
7.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Kontrak Berjangka	<p>7.1 Jumlah unit/saldo/mutasi</p> <p>7.2 <i>Return</i>/imbal hasil</p> <p>7.3 Kegagalan/</p>						

	atas Efek	<p>keterlambatan transaksi</p> <p>7.4 Tidak menerima laporan/<i>statement</i></p> <p>7.5 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen</p> <p>7.6 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>7.7 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
8.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Derivatif dari Efek	<p>8.1 Jumlah unit/saldo/mutasi</p> <p>8.2 <i>Return</i>/imbal hasil</p> <p>8.3 <i>Force sale</i></p> <p>8.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi</p> <p>8.5 Transaksi</p>						

		tanpa persetujuan Konsumen 8.6 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 8.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 8.8 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Surat Pengakuan Utang	9.1 <i>Return</i> /imbal hasil 9.2 Pelanggaran oleh agen 9.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 9.4 Lainnya:... (sebutkan)						
10.	Pemasaran Efek/Efek Syariah	10.1 <i>Return</i> / imbal hasil 10.2 Pelanggaran						

	berupa Surat Berharga Komersial	oleh agen 10.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 10.4 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Saham	11.1 <i>Return</i> / imbal hasil 11.2 Pelanggaran oleh agen 11.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 11.4 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Obligasi/ Sukuk	12.1 <i>Return</i> / imbal hasil 12.2 Pelanggaran oleh agen 12.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

		<p>pihak lain</p> <p>12.4 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
13.	<p>Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Tanda Bukti Utang</p>	<p>13.1 <i>Return/</i> imbal hasil</p> <p>13.2 Pelanggaran oleh agen</p> <p>13.3 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>13.4 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
14.	<p>Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif</p>	<p>14.1 <i>Return/</i> imbal hasil</p> <p>14.2 Pelanggaran oleh agen</p> <p>14.3 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>14.4 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
15.	<p>Pemasaran Efek/Efek Syariah</p>	<p>15.1 <i>Return/</i> imbal hasil</p> <p>15.2 Pelanggaran</p>						

	berupa Kontrak Berjangka atas Efek	oleh agen 15.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 15.4 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Derivatif dari Efek	16.1 <i>Return/</i> imbal hasil 16.2 Pelanggaran oleh agen 16.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 16.4 Lainnya:... (sebutkan)						
17.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Penawaran Umum (IPO)	17.1 Per- masalah prospektus 17.2 Pelanggaran oleh agen 17.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai						

		dan/atau pihak lain 17.4 Lainnya:... (sebutkan)						
18.	<i>Repurchase Agreement</i> (REPO)	18.1 Permasalahan pembayaran REPO 18.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 18.3 Lainnya:... (sebutkan)						
19.	Layanan Lainnya (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
B. Manajer Investasi								
1.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Surat Pengakuan Utang	1.1 Jumlah unit/ saldo/mutasi 1.2 <i>Return</i> / imbal hasil 1.3 Kegagalan/ ke-terlambatan transaksi 1.4 Transaksi tanpa						

		<p>persetujuan Konsumen</p> <p>1.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i></p> <p>1.6 <i>Fraud</i>, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain</p> <p>1.7 Lainnya:... (sebutkan)</p>						
2.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Surat Berharga Komersial	<p>2.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi</p> <p>2.2 <i>Return</i>/imbal hasil</p> <p>2.3 Kegagalan/ keter- lambatan transaksi</p> <p>2.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen</p> <p>2.5 Tidak menerima laporan/</p>						

		<i>statement</i> 2.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.7 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Transaksi Efek Saham	3.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi 3.2 <i>Return</i> /imbal hasil 3.3 <i>Force Sale</i> 3.4 Kegagalan/ keterlambata n transaksi 3.5 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 3.6 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 3.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai						

		dan/atau pihak lain 3.8 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Obligasi/Sukuk	4.1 Jumlah unit/saldo /mutasi 4.2 <i>Return</i> /imbal hasil 4.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 4.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 4.5 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 4.6 Transaksi tanpa izin Konsumen 4.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

		4.8 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Tanda Bukti Utang	5.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi dana 5.2 <i>Return</i> /Imbal hasil 5.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 5.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 5.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> 5.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 5.7 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Transaksi Efek/Efek Syariah	6.1 Jumlah NAB/UP 6.2 <i>Return</i> /imbal						

	berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	hasil 6.3 Kegagalan/ keter- lambatan transaksi 6.4 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 6.5 Keter- lambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>) 6.6 Transaksi tanpa persetujuan konsumen 6.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.8 Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Transaksi Efek/Efek	7.1 Jumlah unit/saldo/						

	Syariah berupa Kontrak Berjangka atas Efek	mutasi 7.2 <i>Return</i> /imbal hasil 7.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 7.4 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 7.5 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 7.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 7.7 Lainnya:... (sebutkan)						
8.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Derivatif dari Efek	8.1 Jumlah unit/saldo/ mutasi 8.2 <i>Return</i> /imbal hasil 8.3 <i>Force sale</i> 8.4 Kegagalan/						

		keter- lambatan transaksi 8.5 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 8.6 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 8.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 8.8 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Surat Pengakuan Utang	9.1 <i>Return</i> / imbal hasil 9.2 Pelanggaran oleh agen 9.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 9.4 Lainnya:...						

		(sebutkan)						
10.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Surat Berharga Komersial	10.1 <i>Return/</i> imbal hasil 10.2 Pelanggaran oleh agen 10.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 10.4 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Saham	11.1 <i>Return/</i> imbal hasil 11.2 Pelanggaran oleh Agen 11.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 11.4 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Obligasi/	12.1 <i>Return/imba</i> l hasil 12.2 Pelanggaran oleh agen 12.3 <i>Fraud</i> ,						

	Sukuk	penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 12.4 Lainnya:... (sebutkan)						
13.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Tanda Bukti Utang	13.1 <i>Return/</i> imbal hasil 13.2 Pelanggaran oleh agen 13.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 13.4 Lainnya:... (sebutkan)						
14.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	14.1 <i>Return/</i> imbal hasil 14.2 Pelanggaran oleh agen 14.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 14.4 Lainnya:...						

		(sebutkan)						
15.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Kontrak Berjangka atas Efek	15.1 <i>Return/</i> imbal hasil 15.2 Pelanggaran oleh agen 15.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 15.4 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Derivatif dari Efek	16.1 <i>Return/</i> imbal hasil 16.2 Pelanggaran oleh agen 16.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 16.4 Lainnya (sebutkan)...						
17.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Penawaran	17.1 Per-masalahan prospektus 17.2 Pelanggaran oleh agen						

	Umum (IPO)	17.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 17.4 Lainnya (sebutkan)...						
18.	<i>Repurchase Agreement</i> (REPO)	18.1 Per- masalah pembayaran REPO 18.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 18.3 Lainnya (sebutkan)...						
19.	Layanan (sebutkan)	Lainnya (sebutkan)...						
C. Penjamin Emisi Efek								
1.	Penjaminan Emisi Efek	1.1 Permasalahan penjatahan efek 1.2 Permasalahan pengembalian dana (<i>refund</i>) 1.3 Permasalahan						

		pembelian kembali efek 1.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain; 1.5 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Layanan (sebutkan)	2.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain; 2.2 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Efek memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Efek sesuai dengan substansi Pengaduan.

Contoh:

Dalam hal substansi Pengaduan berkenaan dengan kegiatan usaha PUJK sebagai Manajer Investasi, maka PUJK mengisi pada format “B. Manajer Investasi”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Kegagalan/ keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.
- b. Pelanggaran oleh agen : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan pelanggaran oleh agen, antara lain pemasaran/penawaran oleh agen yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen (*misselling*).

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap produk Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif mengenai adanya gangguan pada sistem aplikasi PUJK yang menyebabkan adanya keterlambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana (*redemption*), maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Transaksi Efek Saham mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi sehingga terjadi perubahan akun rekening, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Transaksi Efek Saham	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN PERGADAIAN

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai	1.1 Barang jaminan hilang/ rusak 1.2 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 1.3 Denda/penalti 1.4 Lelang 1.5 Penebusan barang 1.6 Angsuran 1.7 Jatuh tempo 1.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.9 Lainnya...(sebutkan)						
2.	Penyaluran Uang Pinjaman	2.1 Barang jaminan hilang/ rusak 2.2 Biaya administrasi/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	dengan Jaminan Berdasarkan Fidusia	provisi/transaksi 2.3 Denda/penalti 2.4 Lelang 2.5 Penebusan barang 2.6 Angsuran 2.7 Jatuh tempo 2.8 Perilaku petugas penagihan 2.9 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.10 Lainnya:...(sebutkan)						
3.	Pelayanan Jasa Titipan Barang Berharga	3.1 Barang berharga rusak 3.2 Barang berharga hilang 3.3 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 3.4 Denda/penalti 3.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		3.6 Lainnya:...(sebutkan)						
4.	Pelayanan Jasa Taksiran	4.1 Barang tidak sesuai dengan yang ditaksir (tertukar) 4.2 Tidak lengkap pengembalian barang yang ditaksir 4.3 Nilai taksir tidak sesuai 4.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.5 Lainnya:...(sebutkan)						
5.	Tabungan Emas/ Tabungan Haji	5.1 Denda/penalti 5.2 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 5.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 5.4 Posisi saldo/ mutasi 5.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pegawai dan/atau pihak lain 5.6 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Kegiatan usaha Bulion	6.1 Barang berharga rusak 6.2 Barang berharga hilang 6.3 Barang substandar 6.4 Biaya administrasi/provisi/transaksi 6.5 Denda/penalti 6.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.7 Lainnya:...(sebutkan)						
7	Produk dan/atau Layanan Lainnya (sebutkan)	7.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 7.2 (sebutkan)...						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Pergadaian memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Pergadaian sesuai dengan substansi Pengaduan.

Contoh:

- a. Apabila terdapat Pengaduan mengenai kegiatan penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai dengan menggunakan akad *rahn/rahn tasjily/ijarah*, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai”.
- b. Apabila terdapat Pengaduan mengenai kegiatan penyaluran uang pinjaman dengan jaminan berdasarkan fidusia dengan menggunakan akad *rahn/rahn tasjily/ijarah*, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Fidusia”.
- c. Apabila terdapat Pengaduan mengenai kegiatan pelayanan jasa titipan barang berharga dengan menggunakan akad *rahn/rahn tasjily/ijarah*, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Pelayanan Jasa Titipan Barang Berharga”.
- d. Apabila terdapat Pengaduan mengenai kegiatan pelayanan jasa taksiran dengan menggunakan akad *rahn/rahn tasjily/ijarah*, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Pelayanan Jasa Taksiran”.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

Contoh:

Apabila terdapat Pengaduan mengenai produk dan/atau layanan Tabungan Emas, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan pada jenis produk dan/atau layanan “Kegiatan Lainnya (Tabungan Emas)”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kolom Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Barang jaminan hilang/rusak : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan barang jaminan yang hilang ataupun rusak.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai mengenai pembayaran angsuran yang belum tercatat sehingga dilakukan pelelangan atas barang jaminan, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai	Angsuran

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “Lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi dalam pengajuan pinjaman, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PERUSAHAAN PENJAMINAN

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Penjaminan Kredit, Pembiayaan, atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah yang Diberikan oleh Lembaga Keuangan	1.1 Pencairan klaim ditunda/ ditolak 1.2 Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP)						
2	Penjaminan Pinjaman yang Disalurkan oleh Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi yang Mempunyai Unit Usaha Simpan Pinjam Kepada	1.3 Kesulitan klaim 1.4 Pelanggaran oleh agen 1.5 Data tidak akurat 1.6 Penyalah-						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Anggotanya	gunaan data pribadi 1.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.8 Lainnya:... (sebutkan)						
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 (<i>Surety Bond</i>)							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
8	Penjaminan Bank Garansi (Kontra Bank Garansi)							
9	Penjaminan Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri							
10	Penjaminan <i>Letter of Credit</i>							
11	Penjaminan Kepabeanan (<i>Customs Bond</i>)							
12	Penjaminan Cukai							
13	Pemberian Jasa Konsultasi Manajemen terkait dengan Kegiatan Usaha Penjaminan							
14	Kegiatan Lainnya (sebutkan)							
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Penjaminan memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Penjaminan sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kategori permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Pencairan klaim ditunda/ ditolak : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan pencairan klaim yang mengalami penundaan ataupun penolakan.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap Penjaminan Transaksi Dagang mengenai adanya ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP) sehingga menyebabkan dilakukan penundaan pencairan klaim, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Penjaminan Transaksi Dagang	Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP)

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “Lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Penjaminan Kredit mengenai adanya ketidaksesuaian data riwayat penjaminan kredit konsumen dengan data pada Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*), maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Penjaminan Kredit, Pembiayaan, atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah yang Diberikan oleh Lembaga Keuangan	Lainnya: Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>)

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “Dalam Proses” (kolom e) apabila:
 - 1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 - a) Pengaduan secara lisan dikategorikan sedang dalam proses dihitung sejak diterima oleh PUJK; atau
 - b) Pengaduan secara tertulis dikategorikan sedang dalam proses dihitung sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap.

- 2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Program Pensiun Iuran Pasti	1.1 Biaya pajak/ administrasi/ klaim 1.2 Jumlah manfaat 1.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 1.4 Keterlambatan pembayaran manfaat 1.5 Permintaan pengembalian dana 1.6 Perubahan/ pemutusan akad/perjanjian/ kontrak 1.7 Perubahan data dan laporan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		1.8 Pindah bayar manfaat pensiun 1.9 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.10 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Program Pensiun Manfaat Pasti	2.1 Biaya pajak/administrasi/ klaim 2.2 Jumlah manfaat 2.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 2.4 Keterlambatan pembayaran manfaat 2.5 Permintaan pengembalian dana 2.6 Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		kontrak 2.7 Pengkinian data 2.8 Perubahan data dan laporan 2.9 Pindah bayar manfaat pensiun 2.10 Perhitungan iuran 2.11 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.12 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Manfaat Lain (Dana Pendidikan untuk Anak, Perumahan, Ibadah Keagamaan dan Dana Santunan	3.1 Biaya administrasi/ klaim/pajak 3.2 Jumlah manfaat 3.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 3.4 Keterlambatan pembayaran manfaat 3.5 <i>Fraud</i> , penipuan,						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Cacat, Kematian, Kesehatan, Pesangon, serta Manfaat Tambahan)	kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.6 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Produk dan/atau Layanan Lainnya (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Dana Pensiun memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Dana Pensiun sesuai dengan substansi Pengaduan.

Contoh:

Apabila terdapat Pengaduan mengenai program pensiun dengan menggunakan prinsip syariah, maka PUJK dapat memilih jenis produk dan/atau layanan sesuai dengan skema program yang menjadi substansi pengaduan konsumen, antara lain Program Pensiun Iuran Pasti, Program Pensiun Manfaat Pasti, ataupun Manfaat Lain (dana pendidikan untuk anak, perumahan, ibadah keagamaan dan dana santunan cacat, kematian, kesehatan, pesangon, serta manfaat tambahan).

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kategori permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Kegagalan/keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.
- b. Jumlah Manfaat : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan besaran jumlah manfaat dana pensiun, termasuk mengenai perbedaan, penghitungan jumlah manfaat antara konsumen dan PUJK.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan terhadap Program Pensiun Iuran Pasti mengenai adanya gangguan pada sistem aplikasi PUJK yang menyebabkan adanya keterlambatan pembayaran manfaat, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Program Pensiun Iuran Pasti	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “Lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Program Pensiun Manfaat Pasti mengenai adanya pencairan manfaat pensiun tanpa persetujuan konsumen, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Program Pensiun Manfaat Pasti	Lainnya: Pencairan manfaat pensiun tanpa persetujuan konsumen

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan.
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LAYANAN PENDANAAN BERSAMA 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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Pendanaan Produktif	1.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 1.2 Biaya administrasi/ provisi/transaksi 1.3 Denda/penalti 1.4 Penyalahgunaan dana 1.5 Jumlah pokok/ tagihan 1.6 Penyalahgunaan data pribadi						
2	Pendanaan Multiguna	1.7 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 1.8 Perilaku petugas penagihan 1.9 <i>Fraud</i> , penipuan,						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.10 Sistem Layanan Informasi Keuangan (<i>OJK Checking</i>) 1.11 Lainnya:... (sebutkan)						
3	Produk dan/atau Layanan Lainnya (sebutkan)	2.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 2.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.3 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi sesuai dengan substansi Pengaduan.

Contoh:

- a. Apabila terdapat Pengaduan mengenai *invoice financing*, pengadaan barang pesanan (*purchase order*), pengadaan barang untuk jualan secara daring (*seller online*), fasilitas modal usaha, atau pendanaan proyek, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Pendanaan Produktif”.
- b. Apabila terdapat Pengaduan mengenai pendanaan barang dan/atau jasa untuk pemakaian/konsumsi dan bukan untuk keperluan usaha atau aktivitas produktif dalam jangka waktu yang diperjanjikan, maka dapat dituliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Pendanaan Multiguna”.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Kegagalan/keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.
- b. Denda/Penalti : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan denda ataupun penalti yang dikenakan kepada konsumen dalam pemanfaatan produk dan/atau layanan.

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

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas Pendanaan Multiguna mengenai angsuran yang telah diberikan namun belum diterima PUJK karena ada kendala/gangguan sistem, sehingga konsumen dikenakan denda keterlambatan pembayaran angsuran, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Pendanaan Multiguna	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan sebagai berikut: “lainnya: ... (sebutkan uraian permasalahan)”.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Pendanaan Multiguna mengenai pencairan dana yang dilakukan tanpa persetujuan, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Pendanaan Multiguna	Lainnya: Pencairan tanpa persetujuan

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Pembiayaan Investasi berupa Sewa Pembiayaan	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 1.2 Denda/penalti 1.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 1.5 Jumlah tagihan/pokok 1.6 Pencairan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		dana 1.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 1.8 Permasalahan agunan/jaminan 1.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 1.10 Perilaku Petugas Penagihan 1.11 Penyalahgunaan data pribadi 1.12 Penyelesaian kelebihan pembayaran/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		permintaan <i>refund</i> 1.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 1.14 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.15 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (sale and leaseback)	2.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 2.2 Denda/penalti 2.3 Biaya administrasi/provisi/Transaksi 2.4 Kegagalan/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		2.5 keterlambatan Transaksi Jumlah tagihan/pokok 2.6 Pencairan dana 2.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 2.8 Permasalahan agunan/jaminan 2.9 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 2.10 Perilaku petugas penagihan 2.11 Penyalahgunaan data pribadi 2.12 Penyelesaian kelebihan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pembayaran/ permintaan <i>refund</i> 2.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 2.14 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.15 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual	3.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 3.2 Jumlah piutang 3.3 Pencairan dana 3.4 Permasalahan agunan/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Piutang	3.5 Jaminan Perilaku petugas penagihan 3.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 3.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.8 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran	4.1 Bunga/bagi hasil/ margin keuntungan 4.2 Denda/penalti 4.3 Kegagalan/ keterlambatan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	secara angsuran	transaksi 4.4 Biaya administrasi/ provisi/ transaksi 4.5 Jumlah tagihan 4.6 Pencairan dana 4.7 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 4.8 Permasalahan agunan/ jaminan 4.9 Keberatan biaya tambahan/ denda 4.10 Perilaku petugas penagihan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		4.11 Penyalahgunaan data pribadi 4.12 Kelebihan pembayaran/ permintaan <i>refund</i> 4.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 4.14 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.15 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan	5.1 Kegagalan/ Keterlambatan 5.2 Pencairan dana 5.3 Transaksi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Proyek	5.4 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur	6.1. <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.2. Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa-Balik (<i>Sale and Leaseback</i>)	7.1 Pencairan dana 7.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 7.3 Lainnya:... (sebutkan)						
8.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak	8.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Piutang Dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	8.2 Jumlah piutang 8.3 Pencairan dana 8.4 Permasalahan agunan/jaminan 8.5 Perilaku Petugas Penagihan 8.6 Penyalahgunaan data pribadi 8.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 8.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 8.9 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Pembiayaan	9.1 Bunga/ bagi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	hasil/ margin keuntungan 9.2 Jumlah piutang 9.3 Pencairan dana 9.4 Permasalahan Agunan/ Jaminan 9.5 Perilaku Petugas Penagihan 9.6 Penyalahgunaan data pribadi 9.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 9.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		dan/atau pihak lain 9.9 Lainnya:... (sebutkan)						
10.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha	10.1 Permasalahan agunan/jaminan 10.2 Pencairan dana 10.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 10.4 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	11.1 Permasalahan agunan/jaminan 11.2 Pencairan dana						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		11.3 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran	12.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 12.2 Denda/penalti 12.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 12.4 Pencairan dana 12.5 Jumlah tagihan 12.6 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 12.7 Permasalahan agunan/jaminan 12.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		12.9 Biaya aministrasi/ provisi/ transaksi 12.10 Penyalahgunaan data pribadi 12.11 Perilaku petugas penagihan 12.12 Pelanggaran oleh agen 12.13 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 12.14 Lainnya:... (sebutkan)						
13.	Pembiayaan Multiguna	13.1 Bunga/bagi hasil/margin						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	berupa Fasilitas Dana	keuntungan 13.2 Denda/penalti 13.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 13.4 Jumlah tagihan 13.5 Pencairan dana 13.6 Permasalahan asuransi objek pembiayaan 13.7 Permasalahan agunan/jaminan 13.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>). 13.9 Biaya administrasi/provisi/transaksi 13.10 Penyalah-						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		13.11 Perilaku petugas penagihan 13.12 Pelanggaran oleh agen 13.13 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 13.14 Lainnya:... (sebutkan)						
14.	Pembiayaan Multiguna pembiayaan lain yang disetujui OJK	14.1 Pencairan dana 14.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pihak lain 14.3 Lainnya:... (sebutkan)						
15.	Pembiayaan Jual Beli Berdasarkan Prinsip Syariah	15.1 Kegagalan/keterlambatan transaksi 15.2 Denda/penalti 15.3 Jumlah tagihan/pokok 15.4 Pencairan dana 15.5 Perilaku petugas penagihan 15.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 15.7 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pegawai dan/atau pihak lain 15.8 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	Pembiayaan Investasi Berdasarkan Prinsip Syariah	16.1 Kegagalan/keterlambatan transaksi 16.2 Denda/penalti 16.3 Jumlah tagihan/ pokok 16.4 Pencairan dana 16.5 Perilaku petugas penagihan 16.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 16.7 <i>Fraud</i> , penipuan,						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 16.8 Lainnya:... (sebutkan)						
17.	Pembiayaan Jasa Berdasarkan Prinsip Syariah	17.1 Kegagalan/keterlambatan transaksi 17.2 Denda/penalti 17.3 Jumlah tagihan/pokok 17.4 Pencairan dana 17.5 Perilaku petugas penagihan 17.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 17.7 <i>Fraud,</i>						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 17.8 Lainnya:... (sebutkan)						
18.	Penyertaan Saham Modal Ventura	18.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 18.2 Lainnya:... (sebutkan)						
19.	Penyertaan melalui pembelian obligasi/ sukuk/ konversi	19.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 19.2 Lainnya:...						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		(sebutkan)						
20.	Pembiayaan Melalui Pembelian Surat Utang/ Sukuk/ Obligasi Syariah yang Diterbitkan Pasangan Usaha pada Tahap Rintisan Awal dan/ atau Pengembangan Usaha	20.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 20.2 Permasalahan agunan/ jaminan 20.3 Lainnya:... (sebutkan)						
21.	Pembiayaan Usaha Produktif	21.1 Permasalahan agunan/ jaminan 21.2 Pencairan dana						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		21.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 21.4 Lainnya:... (sebutkan)						
22.	Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil	22.1 Jumlah tagihan 22.2 Pencairan dana 22.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 22.4 Lainnya:... (sebutkan)						
23.	Produk dan/atau Layanan	Lainnya:... (sebutkan)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian					
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa		
					(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
	Lainnya (sebutkan)								
TOTAL									

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Lembaga Pembiayaan memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Pembiayaan sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, PUJK memilih jenis produk dan/atau layanan “Pembiayaan lainnya yang disetujui OJK”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Bunga/Bagi Hasil/Margin : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan bunga, bagi hasil, ataupun margin keuntungan
keuntungan dari suatu produk dan/atau layanan.
- b. Denda/Penalti : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan denda ataupun penalti yang dikenakan kepada konsumen dalam pemanfaatan produk dan/atau layanan
- c. Kegagalan/keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem/aplikasi PUJK yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk “Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran” mengenai penyalahgunaan data pribadi yang menyebabkan konsumen tidak dapat mengajukan pembiayaan karena riwayat Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK *Checking*) yang dinilai tidak memenuhi persyaratan, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Penyalahgunaan data pribadi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan sebagai berikut: “lainnya: ... (sebutkan uraian permasalahan)”.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran mengenai adanya pengalihan fasilitas kredit tanpa sepengetahuan konsumen, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran	Lainnya: Peralihan fasilitas kredit tanpa persetujuan konsumen

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LAYANAN URUN DANA

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Transaksi Efek Bersifat Ekuitas	1.1 Kegagalan/ keterlambatan transaksi						
2	Transaksi Efek Bersifat Utang	1.2 <i>Return</i> /imbang hasil 1.3 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen						
3	Transaksi Sukuk	1.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.5 Lainnya:... (sebutkan)						
4	Pemasaran Efek Bersifat Ekuitas	2.1 <i>Return</i> /imbang hasil 2.2 Pelanggaran oleh						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
5	Pemasaran Efek Bersifat Utang	agen						
6	Pemasaran Sukuk	2.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						
		2.4 Lainnya:... (sebutkan)						
7	Layanan lainnya (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Perusahaan Layanan Urut Dana memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Layanan Urut Dana sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

- a. Kegagalan/keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.
- b. Pelanggaran oleh agen : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan pelanggaran oleh agen, antara lain pemasaran/ penawaran oleh agen yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen (*misselling*).

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

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “Kategori Permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi sehingga terjadi perubahan akun tanpa persetujuan konsumen, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA KEUANGAN MIKRO

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Penyaluran pinjaman/ pembiayaan	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 1.2 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.3 Denda/penalti 1.4 Posisi saldo 1.5 Perilaku petugas penagihan 1.6 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.7 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Pengelolaan Simpanan	2.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 2.2 Biaya administrasi/provisi/ transaksi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		2.3 Posisi saldo dan mutasi dana 2.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.5 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Produk dan/atau Layanan lainnya (sebutkan)	3.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 3.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.3 Lainnya:... (sebutkan)						

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Lembaga Keuangan Mikro memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Keuangan Mikro sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Posisi Saldo : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan besaran jumlah saldo, termasuk mengenai perbedaan penghitungan posisi saldo antara konsumen dan PUJK.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan mengenai adanya *fraud* oleh pegawai/agen PUJK yang tidak mengadministrasikan simpanan konsumen sehingga menyebabkan adanya perbedaan jumlah saldo simpanan, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Pengelolaan Simpanan	<i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “kategori permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan penyaluran pinjaman/pembiayaan mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi dalam pengajuan pinjaman, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Penyaluran pinjaman/ pembiayaan	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan

- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN LEMBAGA JASA KEUANGAN LAINNYA

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
A. BPJS Ketenagakerjaan								
1.	Jaminan Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan	1.1 Ketidaksesuaian fasilitas dengan iuran 1.2 Denda keterlambatan bayar iuran 1.3 Klaim jaminan kecelakaan kerja 1.4 Klaim jaminan kematian 1.5 Pencairan jaminan hari tua 1.6 Klaim jaminan kehilangan pekerjaan 1.7 Klaim jaminan pensiun 1.8 Keterlambatan/ ketidaksesuaian transaksi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		1.9 Posisi saldo JHT 1.10 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.11 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
B. BPJS Kesehatan								
1.	Jaminan Sosial berupa BPJS Kesehatan	1.1 Ketidaksesuaian fasilitas dengan iuran 1.2 Denda keterlambatan bayar iuran 1.3 Klaim jaminan Kesehatan 1.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.5 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
C. BP Tapera								

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Pembiayaan Tapera	1.1 Denda/penalti 1.2 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.3 Jumlah tagihan 1.4 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.5 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
D. ASABRI (Persero)								
1.	Program Tahunan Hari Tua	1.1 Klaim Tabungan Hari Tua 1.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.3 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Program Jaminan Kecelakaan Kerja	2.1 Klaim jaminan kecelakaan kerja 2.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pegawai dan/atau pihak lain 2.3 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Program Jaminan Kematian	3.1 Klaim Jaminan Kematian 3.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.3 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Program Pensiun	4.1 Klaim Pensiun 4.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.3 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
E. PT Jasa Raharja								
1.	Asuransi Kecelakaan penumpang alat angkutan	1.1 Klaim Asuransi 1.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	umum	lain 1.3 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
F. PT Permodalan Nasional Madani (<i>Persero</i>)								
1.	Jasa Pembiayaan untuk Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 1.2 Denda/penalti 1.3 Biaya administrasi/provisi/ transaksi 1.4 Jumlah tagihan 1.5 Permasalahan agunan/jaminan 1.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (<i>OJK Checking</i>) 1.7 Perilaku petugas penagihan 1.8 Penyalahgunaan data pribadi 1.9 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pihak lain 1.10 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
G. Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia								
1.	Penjaminan	1.1 Pencairan klaim ditunda/ ditolak 1.2 Ketidaksesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP) 1.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.4 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Asuransi berupa Asuransi Pengangkutan	2.1 Klaim asuransi 2.2 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.3 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Asuransi							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	berupa Proteksi Piutang Dagang							
4.	Asuransi Investasi Luar Negeri							
5.	Asuransi Lainnya (sebutkan)							
6.	Pembiayaan	3.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 3.2 Denda/penalti 3.3 Biaya administrasi/provisi/transaksi 3.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 3.5 Jumlah tagihan 3.6 Permasalahan agunan/jaminan 3.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak 3.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 3.9 <i>Fraud</i> , penipuan,						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.10 Perilaku petugas penagihan 3.11 Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Lainnya	Lainnya:... (sebutkan)						
H. Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan								
1.	Penyaluran Pinjaman dan/atau Penyaluran Pembiayaan kepada Lembaga Penyalur KPR	1.1 Denda/ penalti 1.2 Biaya administrasi/provisi/ transaksi 1.3 Jumlah tagihan 1.4 Permasalahan agunan/ jaminan 1.5 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.6 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya	Lainnya:... (sebutkan)						
I. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya								

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	1.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.2 Denda/ penalti 1.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.4 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Lembaga Jasa Keuangan Lainnya memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) dalam format Lembaga Jasa Keuangan Lainnya sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “kegiatan lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Kegagalan/keterlambatan transaksi : Dalam hal permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.

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

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas Jaminan Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan mengenai kegagalan/keterlambatan transaksi karena gangguan sistem sehingga menyebabkan konsumen memperoleh denda keterlambatan bayar, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Jaminan Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “kategori permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi sehingga terjadi perubahan rekening tabungan hari tua, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan (a)	Kategori Permasalahan (b)
Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan

- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PELAKU USAHA JASA KEUANGAN LAINNYA (PEDAGANG ASET KEUANGAN DIGITAL)

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Jual dan/atau Beli antara Aset Keuangan Digital dan Mata Uang Rupiah	1.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi 1.3 Penurunan nilai aset keuangan digital 1.4 Fasilitasi perdagangan aset keuangan digital yang telah dihentikan perdagangannya oleh OJK 1.5 Perdagangan aset keuangan digital selain daftar aset keuangan digital						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		yang ditetapkan bursa 1.6 Bekerja sama dengan aktivitas penunjang yang belum mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan 1.7 Melakukan aktivitas penunjang 1.8 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.9 Lainnya: (sebutkan)...						
2.	Pertukaran Antar Satu atau Lebih Jenis Aset Keuangan Digital	2.1. Biaya administrasi/provisi/transaksi 2.2. Kegagalan/keterlambatan transaksi 2.3. Penurunan nilai aset keuangan digital 2.4. Fasilitasi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		perdagangan aset keuangan digital yang telah dihentikan perdagangannya oleh OJK 2.5. Perdagangan aset keuangan digital selain daftar aset aset keuangan digital yang ditetapkan bursa 2.6. Bekerja sama dengan aktivitas penunjang yang belum mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan 2.7. Melakukan aktivitas penunjang 2.8. <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)						
		2.9. Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Penyimpanan Aset Keuangan Digital Milik Konsumen	3.1. Biaya administrasi/provisi/transaksi 3.2. Kegagalan/keterlambatan transaksi 3.3. Penurunan nilai aset keuangan digital 3.4. Fasilitasi perdagangan aset keuangan digital yang telah dihentikan perdagangannya oleh OJK 3.5. Perdagangan aset aset keuangan digital selain daftar aset keuangan digital yang ditetapkan bursa 3.6. Bekerja sama dengan aktivitas						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		penunjang yang belum mendapatkan persetujuan OJK 3.7. Melakukan aktivitas penunjang 3.8. <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.9. Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Transfer atau Pemindahan Aset Keuangan Digital Antar <i>Wallet</i>	4.1. Biaya administrasi/provisi/transaksi 4.2. Kegagalan/keterlambatan transaksi 4.3. Penurunan nilai aset keuangan digital 4.4. Fasilitasi perdagangan aset keuangan digital yang telah dihentikan perdagangannya						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		oleh OJK 4.5. Perdagangan aset keuangan digital selain daftar aset keuangan digital yang ditetapkan bursa 4.6. Bekerja sama dengan aktivitas penunjang yang belum mendapatkan persetujuan OJK 4.7. Melakukan aktivitas penunjang 4.8. <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.9. Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Produk dan/atau Kegiatan (Layanan)	5.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
				(d)	(e)	(f)	(g)	(h)
(a)	(b)	(c)						
	Lainnya (sebutkan)	5.2 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Pelaku Usaha Jasa Keuangan Lainnya (Pedagang Aset Keuangan Digital) memilih jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan pada kolom (a) format laporan Layanan Pengaduan Pedagang Aset Keuangan Digital sesuai dengan substansi Pengaduan. Apabila jenis produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada kolom (a) format laporan ini, maka PUJK menuliskan dalam jenis produk dan/atau layanan “Produk dan/atau kegiatan (layanan) lainnya (sebutkan)” dengan menyebutkan jenis produk dan/atau layanan yang belum tercantum dalam jenis produk dan/atau layanan eksisting.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Kegagalan/keterlambatan transaksi : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi, termasuk adanya gangguan pada sistem yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom (b) “kategori permasalahan” format laporan ini, PUJK menuliskan dalam kategori permasalahan “lainnya: ...(sebutkan)” dengan menyebutkan permasalahan pengaduan dimaksud.

Contoh:

Konsumen menyampaikan Pengaduan atas produk dan/atau layanan penyaluran pinjaman/pembiayaan mengenai adanya penyalahgunaan data pribadi dalam pelaksanaan jual dan/atau beli antara Aset Keuangan Digital dan mata uang Rupiah, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Jual dan/atau beli antara Aset Keuangan Digital dan mata uang Rupiah	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN PELAKU USAHA JASA KEUANGAN LAINNYA (SELAIN PEDAGANG ASET KEUANGAN DIGITAL)

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	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
1.	Penyelesaian Transaksi Surat Berharga	1.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 1.2 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Penghimpunan Modal	2.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 2.2 Lainnya (sebutkan)...						
3.	Pengelolaan	3.1 <i>Fraud</i> ,						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
	Investasi	penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 3.2 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Pengelolaan Risiko	4.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 4.2 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Penghimpunan dan/atau Penyaluran Dana	5.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		5.2 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Pendukung Pasar	6.1 Ketidak-sesuaian informasi yang diterima 6.2 Gangguan pada sistem 6.3 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain 6.4 Lainnya:... (sebutkan)						
7	Produk dan/atau Kegiatan (Layanan) Lainnya (sebutkan)	7.1 <i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan	Jumlah Pengaduan	Status Penyelesaian				
				Selesai	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	
		pihak lain 7.2 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian I:

Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan yang Diadukan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan Pengaduan yang diterima PUJK Lainnya pada saat periode pelaporan.

1. Jenis Produk dan/atau Layanan

Pelaku Usaha Jasa Keuangan Lainnya (Selain Pedagang Aset Keuangan Digital) yang belum memiliki format laporan yang diatur dalam SEOJK ini, antara lain penyelenggara *Innovative Credit Scoring* dan Penyelenggara Agregasi Informasi Produk dan Layanan Jasa Keuangan menuliskan jenis industri, serta jenis produk dan/atau layanan pada kolom (a) sesuai dengan substansi Pengaduan.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi Kategori Permasalahan pada kolom (b) dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Fraud, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (d) sampai dengan kolom (h), PUJK mengisi jumlah Pengaduan untuk masing-masing jenis produk dan/atau layanan setiap kategori permasalahan berdasarkan keadaan status penyelesaian Pengaduan.

Jenis status penyelesaian:

- a. Status penyelesaian “Selesai” (kolom d) 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 “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 namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan
- c. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom f) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan.
- d. Status penyelesaian “Pengaduan Sengketa” apabila Pengaduan tidak mencapai kesepakatan dan diteruskan ke:
 - 1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (kolom g); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom h).

BAGIAN II: LAPORAN PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM PERIODE PELAPORAN

Bagian II: Laporan Pengaduan yang Diselesaikan Dalam Periode Pelaporan

No	Keterangan	Jumlah Penyelesaian Pengaduan		
		≤ 10 Hari Kerja	10 Hari Kerja < X ≤ 20 Hari Kerja	> 20 Hari Kerja
		(a)	(b)	(c)
1.	Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya			
	a. Selesai			
	b. Dalam Proses			
	1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan			
	2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan			
	3) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini			
	a. Selesai			
	b. Dalam Proses			
	1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan			
	2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen			

No	Keterangan	Jumlah Penyelesaian Pengaduan		
		≤ 10 Hari Kerja	10 Hari Kerja < X ≤ 20 Hari Kerja	> 20 Hari Kerja
		(a)	(b)	(c)
	menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan			
	3) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian II:

Laporan Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Pelaporan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh Pengaduan yang telah diselesaikan pada periode pelaporan, baik yang diterima oleh PUJK pada periode semester sebelumnya maupun pada periode semester saat ini.

1. Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya

Jumlah Pengaduan diisi dengan jumlah Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya namun belum dapat diselesaikan pada periode semester tersebut. Jumlah Pengaduan terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang “Selesai” dan “Dalam Proses” pada kolom (a).

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan semester I tahun 2025 terdapat kondisi sebagai berikut:

a. Telah diselesaikan

Terdapat 35 (tiga puluh lima) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK pada pelaporan semester I tahun 2025 dan baru dapat diselesaikan dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, dengan rincian:

- a) sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan mencakup Pengaduan secara lisan yang telah diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja dan Pengaduan secara tertulis yang telah diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap;
- b) sebanyak 15 (lima belas) Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja tetapi kurang dari 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap; dan
- c) sebanyak 5 (lima) Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap,

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2025, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf a dengan:

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

b. Dalam Proses

Terdapat 8 (delapan) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian sampai dengan PUJK menyampaikan laporan Layanan Pengaduan pada semester II tahun 2025 dengan rincian:

- a) sebanyak 3 (tiga) Pengaduan sedang dalam proses penanganan, baik Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap;
- b) sebanyak 2 (dua) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan, dalam waktu lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja tetapi kurang dari 20 (dua puluh) hari kerja sejak PUJK memutuskan untuk menangani keberatan; dan
- c) sebanyak 3 (tiga) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan, namun konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan menangani keberatan, dalam waktu lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja sejak PUJK menerima keberatan konsumen,

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2025, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf b dengan:

- a) 3 (tiga) Pengaduan pada kolom (b);
- b) 2 (dua) Pengaduan pada kolom (c); dan
- c) 3 (tiga) Pengaduan pada kolom (d).

2. Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini

Jumlah Pengaduan diisi PUJK dengan jumlah Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang “Selesai” dan “Dalam Proses” pada kolom (a).

Contoh:

a. Telah diselesaikan

Terdapat 25 (dua puluh lima) Pengaduan yang telah diselesaikan oleh PUJK dengan penyampaian Tanggapan Pengaduan serta Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan dengan rincian:

- a) pada bulan September 2025 terdapat sebanyak 10 (sepuluh) Pengaduan mencakup Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja dan Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja;
- b) pada bulan Oktober 2025 terdapat sebanyak 5 (lima) Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja;

- c) pada bulan November 2025 terdapat sebanyak 5 (lima) Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 10 (sepuluh) hari kerja tetapi kurang dari 20 (dua puluh) hari kerja; dan
- d) pada bulan Desember 2025 sebanyak 5 (lima) Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja,

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2025, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf a dengan:

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

b. Dalam Proses

Terdapat 20 (dua puluh) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK dikarenakan masih dalam proses penyelesaian, dengan rincian:

- a) tanggal 18 Desember 2025 diterima sebanyak 10 (sepuluh) Pengaduan yang sedang dalam proses penanganan, baik Pengaduan secara lisan yang diselesaikan dalam waktu 5 (lima) hari kerja atau Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan diterima secara lengkap;
- b) tanggal 21 November 2018 diterima sebanyak 7 (tujuh) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan semester II tahun 2025; dan
- c) tanggal 24 Oktober 2018 diterima sebanyak 3 (tiga) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan semester II tahun 2025 .

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2025, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf b dengan:

- a) 10 (sepuluh) Pengaduan pada kolom (b);
- b) 7 (tujuh) Pengaduan pada kolom (c); dan
- c) 3 (tiga) Pengaduan pada kolom (d).

BAGIAN III: LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN YANG MENJADI SENGKETA

Bagian III: Laporan Penanganan Pengaduan yang Menjadi Sengketa

No	Jenis	Nama Lembaga	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Semester Sebelumnya	Pengaduan yang Diterima Pada Periode Semester Saat Ini	Total
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan			
2.	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan	... (sebutkan)			
3.	Penyelesaian sengketa melalui Pihak Lainnya	... (sebutkan)			

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian III:

Laporan Penanganan Pengaduan yang Menjadi Sengketa

PUJK mengisi bagian ini dengan menjumlahkan seluruh Pengaduan yang menjadi sengketa setelah melalui penanganan Pengaduan internal (*internal dispute resolution*) dan disampaikan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), pengadilan, atau pihak lainnya.

1. Jenis

PUJK mengisi jenis penyelesaian sengketa pada kolom (a), yang diantaranya melalui LAPS SJK, pengadilan, atau pihak lainnya.

2. Nama Lembaga

PUJK menuliskan nama lembaga pengadilan ataupun pihak lainnya yang dituju dalam penyelesaian sengketa antara PUJK dan Konsumen pada kolom (b). Adapun pihak lainnya merupakan pihak selain LAPS SJK dan pengadilan.

3. Pengaduan yang Diterima Pada Periode Semester Sebelumnya

PUJK mengisi jumlah Pengaduan yang diterima pada periode semester sebelumnya pada kolom (c) baik Pengaduan yang sedang dalam proses maupun Pengaduan yang telah selesai ditangani.

4. Pengaduan yang Diterima Pada Periode Semester Saat ini

PUJK mengisi jumlah Pengaduan yang diterima pada periode semester saat ini pada kolom (d) baik Pengaduan yang sedang dalam proses maupun Pengaduan yang telah selesai ditangani.

5. Total

PUJK mengisi total jumlah Pengaduan yang diterima pada periode Semester saat ini maupun periode Semester sebelumnya baik yang sedang dalam proses penanganan maupun Pengaduan yang telah selesai ditangani pada kolom (e).

BAGIAN IV: LAPORAN PENYEBAB PENGADUAN

Bagian IV: Laporan Penyebab Pengaduan

No	Keterangan	Jumlah
	(a)	(b)
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
	TOTAL	

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian IV

Laporan Penyebab Pengaduan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh penyebab Pengaduan yang diterima oleh PUJK. Penyebab Pengaduan merupakan hasil analisis PUJK mengenai penyebab terjadinya Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen, baik yang berasal dari kelemahan yang ada pada PUJK, faktor kehati-hatian Konsumen, maupun faktor lainnya yang berada di luar kendali PUJK dan Konsumen.

1. Keterangan

Pada bagian kolom (a), PUJK menuliskan rekapitulasi daftar urutan 10 (sepuluh) besar penyebab Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.

Klasifikasi penyebab Pengaduan sebagai berikut:

1. Penyediaan dan penyampaian informasi produk yang kurang memadai;
2. Pemasaran yang tidak sesuai ketentuan;
3. Pemanfaatan data dan/atau privasi konsumen tanpa izin;
4. Ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi yang belum optimal;
5. Gangguan sistem teknologi informasi;
6. Permasalahan perjanjian baku/polis;
7. Kejahatan siber dan *social engineering*;
8. Perilaku Pegawai PUJK yang tidak bertanggungjawab;
9. Kelalaian PUJK/pihak ketiga yang bekerja untuk dan mewakili PUJK;
10. Penanganan pengaduan yang tidak sesuai prosedur/SLA;
11. Tindak pidana PUJK/Pegawai;
12. *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain;
13. Perilaku petugas penagihan yang tidak sesuai ketentuan dan norma;
14. Kesalahan penyajian informasi dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK);
15. Kelalaian konsumen; dan/atau
16. Lainnya (sebutkan)...

Contoh:

1. Penyediaan dan penyampaian informasi produk yang kurang memadai : Dalam hal Pengaduan disebabkan karena proses penyediaan dan penyampaian informasi yang kurang memadai, antara lain tidak disampaikannya ringkasan informasi produk dan/atau layanan kepada konsumen yang mencakup biaya yang harus dibayarkan; risiko yang mungkin harus ditanggung; hak yang dapat diperoleh; kewajiban yang harus dipenuhi; serta persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi.
2. Ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi : Dalam hal Pengaduan disebabkan oleh ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi, antara lain kerusakan sistem dan *ransomware* yang menyerang sistem PUJK.
3. Kejahatan siber dan *social engineering* : Dalam hal Pengaduan disebabkan oleh kejahatan siber dan modus penipuan (*social engineering*) pada konsumen, antara lain *scam* dan *phishing*.
4. Perilaku pegawai yang tidak bertanggung jawab : Dalam hal Pengaduan disebabkan oleh perilaku pegawai PUJK yang tidak bertanggung jawab, antara lain angsuran yang tidak dicatat.

Dalam hal berdasarkan analisis PUJK, 10 (sepuluh) besar penyebab Pengaduan belum terdapat dalam penyebab Pengaduan yang telah diklasifikasikan di atas, maka PUJK diharuskan untuk menyebutkan penyebab pengaduan tersebut pada “Lainnya (sebutkan).....”.

2. Jumlah

PUJK mengisi jumlah Pengaduan yang diterima pada masing-masing 10 (sepuluh) besar penyebab Pengaduan pada kolom (b). Dalam hal penyebab pengaduan tidak mencapai 10 (sepuluh) besar, PUJK hanya mengisi sejumlah penyebab pengaduan sesuai kondisi yang ada.

BAGIAN V: LAPORAN PEMBERITAAN NEGATIF PRODUK DAN/ATAU LAYANAN

Bagian V: Laporan Pemberitaan Negatif Produk dan/atau Layanan

No	Substansi Pemberitaan Negatif	Media Massa	Media Digital	Materi Cetakan (Printing Material)	Jumlah
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
TOTAL					

PEDOMAN TEKNIS PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian V

Laporan Pemberitaan Negatif Produk dan/atau Layanan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh pemberitaan negatif produk dan/atau layanan.

Pemberitaan negatif produk dan/atau layanan diisi dengan dengan rekapitulasi hasil pemantauan PUJK terhadap pemberitaan negatif media terkait produk dan/atau layanan yang digunakan oleh Konsumen, sehingga bukan terkait publikasi atas kinerja PUJK.

1. Substansi Pemberitaan Negatif

PUJK menuliskan substansi pemberitaan negatif produk dan/atau layanan pada kolom (a).

Contoh substansi pemberitaan negatif produk dan/atau layanan antara lain:

1. Perilaku petugas penagihan yang tidak sesuai ketentuan dan norma
2. Perilaku Pegawai PUJK yang tidak bertanggungjawab
3. Tindak pidana PUJK/Pegawai
4. *Fraud*, penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain
5. Lainnya (sebutkan)...

Dalam hal berdasarkan analisis PUJK, substansi pemberitaan negatif produk dan/atau layanan belum terdapat dalam contoh substansi pemberitaan negatif produk dan/atau layanan di atas, maka PUJK diharuskan untuk menyebutkan substansi pemberitaan negatif produk dan/atau layanan tersebut pada “Lainnya (sebutkan).....”.

2. Media Massa

PUJK mengisi jumlah pemberitaan negatif dari masing-masing substansi pemberitaan negatif yang disampaikan melalui media massa pada kolom (b) sebagai salah satu sarana penyampaian pemberitaan negatif produk/dan atau layanan.

Yang dimaksud dengan “media massa” adalah media komunikasi yang dilakukan melalui kegiatan pers untuk menyampaikan informasi publikasi secara luas kepada pemangku kepentingan, termasuk masyarakat dalam waktu yang singkat.

3. Media Digital

PUJK mengisi jumlah pemberitaan negatif dari masing-masing substansi pemberitaan negatif yang disampaikan melalui Media Digital pada kolom (c) sebagai salah satu sarana penyampaian pemberitaan negatif produk/dan atau layanan.

Yang dimaksud dengan “media digital” adalah media komunikasi yang bersifat interaktif, terintegrasi, dan memiliki konten yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja (*on-demand*) dengan menggunakan jaringan internet. Contoh media digital antara lain situs web, media sosial, surat elektronik (*email*), serta media komunikasi lainnya yang menggunakan jaringan internet.

4. Materi Cetak

PUJK mengisi jumlah pemberitaan negatif dari masing-masing substansi pemberitaan negatif yang disampaikan melalui Media Digital pada kolom (d) sebagai salah satu sarana penyampaian pemberitaan negatif produk/dan atau layanan.

Yang dimaksud dengan “materi cetakan” adalah media cetak yang dibagikan kepada target audiens dalam bentuk cetak, seperti majalah, koran, brosur, *leaflet*, dan poster.

5. Jumlah

PUJK mengisi jumlah seluruh pemberitaan negatif pada substansi pemberitaan negatif yang disampaikan dalam media yang digunakan sebagai sarana penyampaian pemberitaan negatif produk/dan atau layanan pada kolom (e) baik media massa, media digital, media cetakan (*printing material*).

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 8 September 2025

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS PERILAKU
PELAKU USAHA JASA KEUANGAN, EDUKASI,
DAN PELINDUNGAN KONSUMEN OTORITAS
JASA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

FRIDERICA WIDYASARI DEWI

Salinan ini sesuai dengan aslinya
Kepala Direktorat Pengembangan Hukum
Departemen Hukum

ttd

Aat Windradi