



LAMPIRAN
SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR ... /SEOJK.08/2024
TENTANG
PENYUSUNAN DAN PENYAMPAIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

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

PERIODE: s.d. Tahun
NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:

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

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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/ specimen 1.6 Penutupan rekening 1.7 Permintaan pengembalian dana 1.8 Posisi saldo dan mutasi dana 1.9 Pendebetan rekening tanpa persetujuan 1.10 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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		2.5 Penundaan/ Penolakan pencairan 2.6 Pembukaan tanpa/tidak sesuai persetujuan 2.7 Pencairan tanpa/tidak sesuai persetujuan 2.8 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 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Penghimpunan Dana	4.1 Lainnya:... (sebutkan)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Lainnya							
5.	Kredit/ Pembiayaan Investasi	5.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 5.2 Denda/Penalti 5.3 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi 5.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 5.5 Jumlah tagihan 5.6 Permasalahan agunan/jaminan 5.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak 5.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 5.9 Perilaku Petugas Penagihan 5.10 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Kredit/ Pembiayaan Modal Kerja	6.1 Bunga/Bagi Hasil/ 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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		sepihak 6.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 6.9 Perilaku Petugas Penagihan 6.10 Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Kredit/ Pembiayaan Kendaraan Bermotor	7.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 7.2 Denda/Penalti 7.3 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi 7.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 7.5 Jumlah tagihan 7.6 Permasalahan agunan/jaminan 7.7 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak 7.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 7.9 Perilaku petugas penagihan 7.10 Lainnya:... (sebutkan)						
8.	Kredit/ Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen	8.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 8.2 Denda/Penalti 8.3 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi 8.4 Kegagalan/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		keterlambatan transaksi 8.5 Jumlah tagihan 8.6 Permasalahan agunan/jaminan 8.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 8.8 Perilaku petugas penagihan 8.9 Permasalahan penyerahan rumah/apartemen 8.10 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 Lainnya:... (sebutkan)						
10.	Penyaluran Dana Lainnya	10.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		10.2 Denda/Penalti 10.3 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi 10.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 10.5 Posisi saldo dan mutasi dana 10.6 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Layanan Digital (<i>Digital Banking</i>)	11.1 Denda/Penalti 11.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi 11.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 11.4 Posisi saldo dan mutasi dana 11.5 Lainnya:... (sebutkan)						
12.	Kartu ATM/Debit/Mesin ATM	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 Lainnya:... (sebutkan)						
13.	Kartu Kredit	13.1 Bunga/Bagi Hasil 13.2 Denda/Penalti 13.3 Biaya Administrasi/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		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 (<i>E-Money</i>)	14.1 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 14.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi 14.3 Posisi saldo dan mutasi dana 14.4 Lainnya:... (sebutkan)						
15.	<i>Direct Debit/ Standing</i>	15.1 Denda/Penalti 15.2 Biaya Administrasi/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	<i>Instruction</i>	Provisi/ Transaksi 15.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 15.4 Jumlah tagihan 15.5 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	<i>Travellers Cheque</i>	16.1 Denda/Penalti 16.2 Biaya Administrasi/ Provisi/Transaksi 16.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 16.4 Jumlah tagihan/ posisi saldo/ mutasi dana 16.5 Lainnya:... (sebutkan)						
17.	<i>Kliring/ Transfer/ Remittance</i>	17.1 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 17.2 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 17.3 <i>SWIFT</i> tidak sesuai dengan tujuan pengiriman 17.4 Jumlah transaksi kliring/ transfer 17.5 Lainnya:... (sebutkan)						
18.	<i>Real Time Gross Settlement (RTGS)</i>	18.1 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 18.2 Jumlah transaksi RTGS 18.3 Kegagalan/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		keterlambatan transaksi 18.4 Lainnya:... (sebutkan)						
19.	Bilyet Giro	19.1 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 19.2 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 19.3 Lainnya:... (sebutkan)						
20.	Sistem Pembayaran lainnya	20.1 Keberadaan atas transaksi 20.2 Lainnya:... (sebutkan)						
21.	<i>Bancassurance</i>	21.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan 21.2 Denda/Penalti 21.3 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 21.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 21.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana 21.6 Penolakan klaim oleh asuransi 21.7 Lainnya:... (sebutkan)						
22.	Reksadana	22.1 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 22.2 Keterlambatan penerimaan dana hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>) 22.3 Jumlah NAB/UP						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		22.4 <i>Unauthorized transaction</i> 22.5 Kegagalan/keterlambatan transaksi 22.6 Posisi saldo dan mutasi dana 22.7 Lainnya:... (sebutkan)						
23.	Produk Kerjasama lainnya	23.1 Memaksa untuk membeli produk dan/atau layanan hasil aktivitas kerjasama hanya dengan salah satu PUJK 23.2 (sebutkan)						
24.	Bank Garansi	24.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 24.2 Denda/Penalti 24.3 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 24.4 Kegagalan/keterlambatan transaksi 24.5 Permasalahan agunan/jaminan 24.6 Penolakan klaim 24.7 lainnya:... (sebutkan)						
25.	Derivatif/ <i>Structured Product</i>	25.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 25.2 Denda/Penalti 25.3 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 25.4 Kegagalan/keterlambatan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		transaksi 25.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/mutasi dana 25.6 Lainnya:... (sebutkan)						
26.	<i>Wealth Management</i>	26.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan 26.2 Denda/Penalti 26.3 Biaya Administrasi / Provisi/ Transaksi 26.4 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 26.5 Jumlah tagihan/posisi saldo/ mutasi dana 26.6 Lainnya:... (sebutkan)						
27.	<i>Safe Deposit Box</i>	27.1 Denda/Penalti 27.2 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 27.3 Kebakaran/ kehilangan barang 27.4 Lainnya:... (sebutkan)						
28.	<i>Trade Finance/ Letter of Credit</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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		tagihan/posisi saldo/mutasi dana 28.6 Lainnya:... (sebutkan)						
29.	<i>Commercial Paper</i>	29.1 Kegagalan/Keterlambatan transaksi 29.2 Lainnya:... (sebutkan)						
30.	Pengelolaan Dana Perwalian (<i>Trust</i>)	30.1 Transaksi 30.2 Lainnya:... (sebutkan)						
31	Valuta Asing	31.1 Transaksi 31.2 Ketidaksesuaian nilai tukar 31.3 Lainnya:... (sebutkan)						
32	Gadai Emas	32.2 Bagi Hasil/Margin Keuntungan 32.3 Denda/Penalti 32.4 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi 32.5 Kegagalan/keterlambatan transaksi 32.6 Perilaku Petugas Penagihan 32.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (<i>OJK Checking</i>) 32.8 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PETUNJUK 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/BPR memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Bank Umum/Syariah dan BPR/S 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran format laporan ini, PUJK memilih salah satu pilihan yaitu:

- a. Penghimpunan Dana Lainnya;
- b. Penyaluran Dana Lainnya;
- c. Sistem Pembayaran lainnya; atau
- d. Produk Kerjasama 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 kolom Kategori Permasalahan 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 : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan ketidaksesuaian data pada Sistem

Keuangan (OJK *Checking*) 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 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	Kategori Permasalahan
Produk Kredit/Pembiayaan Pemilikan Rumah/ Apartemen	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “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	Kategori Permasalahan
Kartu Kredit	Lainnya: Keterlambatan pengiriman <i>bank statement</i>

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau

- 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Alat Berat (<i>Heavy Equipment</i>)	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim						
2.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Gempa Bumi	3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. <i>Endosemen</i> polis						
3.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Harta Benda	6. Keterlambatan proses pembaruan polis						
4.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Kebakaran	7. Cuti Premi 8. Ketidaksesuaian polis 9. Pembayaran premi						
5.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Kendaraan Bermotor	10. Penggelapan premi 11. Permintaan pengembalian premi						
6.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Perjalanan	12. Pemotongan premi 13. Kenaikan tarif premi 14. Pembatalan / penutupan polis						
7.	Asuransi Umum/ Asuransi Syariah berupa Asuransi Kecelakaan Diri	15. Pelanggaran oleh agen						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
8.	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Tanggung Gugat/ <i>Liability</i>	16. Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Asuransi Umum/ Asuransi Umum Syariah berupa Asuransi Kredit dan Asuransi 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							
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 berupa Asuransi							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Properti/ <i>Industrial All 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>							
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 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>)	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim						
26.	Asuransi Jiwa/							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Dwiguna (<i>Endowment Assurance</i>)	3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. <i>Endosemen</i> polis						
27.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Kredit	6. Cuti premi 7. Ketidaksesuaian polis						
28.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Mikro	8. Pembayaran premi 9. Penggelapan premi						
29.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Seumur Hidup (<i>whole life</i>)	10. Permintaan pengembalian premi 11. Kenaikan tarif premi						
30.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Kecelakaan Diri	12. Pembatalan/ penutupan polis 13. Keterlambatan proses klaim						
31.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Kesehatan	14. Pencairan tabungan hari tua						
32.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi TKI	15. Belum menerima manfaat anuitas						
33.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Anuitas Dana Pensiun	16. Pelanggaran oleh agen 17. Data tidak akurat 18. Lainnya:... (sebutkan)						
34.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa Asuransi Anuitas Umum							
35.	Asuransi Jiwa/Asuransi Jiwa Syariah berupa							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Asuransi Penyakit Kritis							
36.	Asuransi Jiwa/ Asuransi Jiwa Syariah Lainnya (sebutkan)							
37.	Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/ pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Pemulihan polis 5. <i>Endosemen</i> polis 6. Keterlambatan proses pembaruan polis 7. Cuti Premi 8. Ketidaksesuaian polis 9. Pembayaran premi 10. Permintaan pengembalian premi 11. Pemotongan premi 12. Kenaikan tarif premi 13. Pembatalan/ penutupan polis 14. Pelanggaran oleh agen 						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		15. Keberatan atas nilai investasi 16. Penarikan dana investasi 17. Manfaat produk <i>rider</i> 18. Lainnya:... (sebutkan)						
38.	Asuransi Wajib berupa Asuransi Perjalanan/Asuransi perjalanan syariah	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Pembayaran premi 5. Lainnya:... (sebutkan)						
39.	Reasuransi/ Reasuransi Syariah	1. Pencairan klaim ditolak 2. Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim 3. Kesulitan klaim 4. Keterlambatan pembayaran klaim 5. Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dalam 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan tidak tercantum pada lampiran 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 kolom kategori permasalahan 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 pembaruan polis : Apabila permasalahan Pengaduan berkaitan dengan keterlambatan proses pembaruan polis, termasuk pula keterlambatan proses *reunderwriting*.

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 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	Kategori Permasalahan
Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor	Pembayaran premi

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 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	Kategori Permasalahan
Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Lainnya: Keterlambatan pengiriman polis

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
A. Perantara Pedagang Efek dan 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/keterlambatan transaksi 1.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 1.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> 1.6 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/keterlambatan transaksi 2.4 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 2.5 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> 2.6 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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		3.7 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 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 Lainnya (sebutkan)....						
6.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	6.1 Jumlah NAB/UP 6.2 <i>Return</i> /Imbal hasil 6.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 6.4 Tidak menerima laporan/ <i>statement</i> 6.5 Keterlambatan penerimaan hasil pencairan Reksa Dana (<i>redemption</i>) 6.6 Transaksi tanpa persetujuan konsumen 6.7 Lainnya (sebutkan)....						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
7.	Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Kontrak Berjangka atas Efek	7.1 Jumlah unit/saldo /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 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/keterlambatan transaksi 8.5 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen 8.6 Tidak Menerima Laporan/ <i>statement</i> 8.7 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 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 Lainnya (sebutkan)...						
11.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Saham	11.1 <i>Return</i> /Imbal hasil 11.2 Pelanggaran oleh Agen 11.3 Lainnya (sebutkan)...						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
12.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Obligasi/Sukuk	12.1 <i>Return</i> /Imbal hasil 12.2 Pelanggaran oleh Agen 12.3 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 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 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 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 Lainnya (sebutkan)...						
17.	Pemasaran Efek/Efek Syariah berupa Penawaran Umum (IPO)	17.1 Permasalahan Prospektus 17.2 Pelanggaran oleh Agen 17.3 Lainnya (sebutkan)...						
18.	<i>Repurchase Agreement</i> (REPO)	18.1 Permasalahan pembayaran REPO 18.2 Lainnya (sebutkan)...						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
19.	Kegiatan Lainnya (sebutkan)	Lainnya (sebutkan)...						
B. 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 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Kegiatan Lainnya (sebutkan)	2.1 Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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 Efek memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum 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 “A. Perantara Pedagang Efek dan Manajer Investasi”.

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kolom Kategori Permasalahan 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 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	Kategori Permasalahan
Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Unit Penyertaan Kontrak Investasi Kolektif	Kegagalan/keterlambatan transaksi

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 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	Kategori Permasalahan
Transaksi Efek/Efek Syariah berupa Transaksi Efek Saham	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 Lainnya:...(sebutkan)						
2.	Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Fidusia	2.1 Barang jaminan hilang/ rusak 2.2 Biaya Administrasi/ 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 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 Lainnya:...(sebutkan)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 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 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Kegiatan Lainnya (sebutkan)	6.1 (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam 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 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.

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 dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

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

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 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	Kategori Permasalahan
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	Kategori Permasalahan
Penyaluran Uang Pinjaman dengan Jaminan Berdasarkan Hukum Gadai	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Penjaminan Kredit, Pembiayaan, atau Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah yang Diberikan oleh Lembaga Keuangan	1. Pencairan klaim ditunda/ ditolak 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 Anggotanya	3. Kesulitan klaim 4. Pelanggaran oleh agen 5. Data tidak akurat						
3.	Penjaminan Kredit dan/atau Pinjaman Program Kemitraan yang Disalurkan oleh Badan Usaha Milik Negara dalam Rangka Program Kemitraan dan Bina Lingkungan	6. Penyalahgunaan data pribadi 7. Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Penjaminan Atas Surat Utang							
5.	Penjaminan Pembelian Barang Secara Angsuran							
6.	Penjaminan Transaksi Dagang							
7.	Penjaminan							

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Pengadaan Barang dan/atau Jasa (<i>Surety Bond</i>)							
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								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Penjaminan sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila 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 kolom Kategori Permasalahan dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

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

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 1.8 Pindah bayar Manfaat Pensiun 1.9 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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		akad/perjanjian/ kontrak 2.7 Pengkinian data 2.8 Perubahan data dan laporan 2.9 Pindah bayar Manfaat Pensiun 2.10 Perhitungan Iuran 2.11 Lainnya:...(sebutkan)						
3.	Manfaat lain (dana pendidikan untuk anak, perumahan, ibadah keagamaan dan dana santunan cacat, kematian, kesehatan, pesangon, serta manfaat tambahan)	3.1 Biaya administrasi/klaim/pajak 3.2 Jumlah Manfaat 3.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 3.4 Keterlambatan pembayaran manfaat 3.5 Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum 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 kolom Kategori Permasalahan 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 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	Kategori Permasalahan
Program Pensiun Iuran Pasti	Kegagalan/keterlambatan transaksi

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 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	Kategori Permasalahan
Program Pensiun Manfaat Pasti	Lainnya: Pencairan manfaat pensiun tanpa persetujuan konsumen

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Pendanaan Produktif	1. Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 2. Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 3. Denda/Penalti 4. Penyalahgunaan dana						
2.	Pendanaan Multiguna	5. Jumlah Pokok/ Tagihan 6. Penyalahgunaan data pribadi 7. Kegagalan/ keterlambatan transaksi 8. Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Kegiatan Lainnya (sebutkan)	1. Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 2. Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam 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 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 kolom Kategori Permasalahan 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 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	Kategori Permasalahan
Pendanaan Multiguna	Kegagalan/keterlambatan transaksi

Selanjutnya, dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “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	Kategori Permasalahan
Pendanaan Multiguna	Lainnya: Pencairan tanpa persetujuan

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 Keberatan pemberian fasilitas secara sepihak 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						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		1.11 Penyalahgunaan Data Pribadi 1.12 Penyelesaian kelebihan pembayaran/ permintaan <i>refund</i> 1.13 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 1.14 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Pembiayaan Investasi berupa Jual dan Sewa Balik (<i>sale and leaseback</i>)	2.1 Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan 2.2 Denda/Penalti 2.3 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 2.4 Kegagalan/ Keterlambatan Transaksi 2.5 Jumlah tagihan/pokok 2.6 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan 2.7 Permasalahan agunan/jaminan 2.8 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 2.9 Perilaku petugas penagihan 2.10 Penyalahgunaan Data Pribadi 2.11 Penyelesaian kelebihan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		pembayaran/ permintaan <i>refund</i> 2.12 Permasalahan Asuransi Kredit/Jiwa 2.13 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Pembiayaan Investasi berupa Anjak Piutang dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	3.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 3.2 Jumlah piutang 3.3 Permasalahan Agunan/Jaminan 3.4 Perilaku Petugas Penagihan 3.5 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 3.6 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Pembiayaan Investasi berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	4.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 4.2 Denda/Penalti 4.3 Kegagalan/ keterlambatan transaksi 4.4 Biaya Administrasi/ Provisi/ Transaksi 4.5 Jumlah tagihan 4.6 Permasalahan Asuransi Objek						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		Pembiayaan 4.7 Permasalahan Agunan/ Jaminan 4.8 Keberatan biaya tambahan/ denda 4.9 Perilaku petugas penagihan 4.10 Penyalahgunaan Data Pribadi 4.11 Kelebihan pembayaran/ permintaan <i>refund</i> 4.12 Permasalahan Asuransi Kredit/ Jiwa 4.13 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan proyek	5.1 Kegagalan/ Keterlambatan Transaksi 5.2 Lainnya:... (sebutkan)						
6.	Pembiayaan Investasi berupa Pembiayaan Infrastruktur	6.1. Lainnya:... (sebutkan)						
7.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Jual dan Sewa-Balik (<i>Sale and Leaseback</i>)	7.1 Lainnya:... (sebutkan)						
8.	Pembiayaan Modal Kerja	8.1 Bunga/Bagi Hasil/						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	berupa Anjak Piutang Dengan Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	Margin Keuntungan 8.2 Jumlah piutang 8.3 Permasalahan Agunan/ Jaminan 8.4 Perilaku Petugas Penagihan 8.5 Penyalahgunaan data pribadi 8.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 8.7 Lainnya:... (sebutkan)						
9.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Anjak Piutang tanpa Pemberian Jaminan dari Penjual Piutang	9.1 Bunga/Bagi Hasil/ Margin Keuntungan 9.2 Jumlah piutang 9.3 Permasalahan Agunan/ Jaminan 9.4 Perilaku Petugas Penagihan 9.5 Penyalahgunaan data pribadi 9.6 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 9.7 Lainnya:...						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		(sebutkan)						
10.	Pembiayaan Modal Kerja berupa Fasilitas Modal Usaha	10.1 Permasalahan agunan/ jaminan 10.2 Lainnya:... (sebutkan)						
11.	Pembiayaan Multiguna berupa Sewa Pembiayaan	11.1. Perilaku Petugas Penagihan 11.2. Penyalahgunaan data pribadi 11.3. Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 11.4. Jumlah tagihan/ pokok 11.5. 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 Jumlah tagihan 12.5 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan 12.6 Permasalahan Agunan/ Jaminan 12.7 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		Checking) 12.8 Biaya Administrasi / Provisi/ Transaksi 12.9 Penyalahgunaan Data Pribadi 12.10 Perilaku Petugas Penagihan 12.11 Pelanggaran oleh Agen 12.12 Lainnya :... (sebutkan)						
13.	Pembiayaan lainnya yang disetujui OJK	13.1 Lainnya:... (sebutkan)						
14.	Pemberian Jasa Konsultasi	14.1 Permasalahan Asuransi Objek Pembiayaan 14.2 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 Perilaku Petugas Penagihan 15.5 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK Checking) 15.6 Lainnya:... (sebutkan)						
16.	Pembiayaan Investasi	16.1 Kegagalan/ Keterlambatan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	Berdasarkan Prinsip Syariah	Transaksi 16.2 Denda/Penalti 16.3 Jumlah tagihan/ pokok 16.4 Perilaku Petugas Penagihan 16.5 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 16.6 Lainnya:... (sebutkan)						
17.	Pembiayaan Jasa Berdasarkan Prinsip Syariah	17.1 Kegagalan/ Keterlambatan Transaksi 17.2 Denda/Penalti 17.3 Jumlah tagihan/ pokok 17.4 Perilaku Petugas Penagihan 17.5 Sistem Layanan Informasi Keuangan (OJK <i>Checking</i>) 17.6 Lainnya:... (sebutkan)						
18.	Penyertaan Saham Modal Ventura	18.1 Lainnya:... (sebutkan)						
19.	Penyertaan melalui pembelian obligasi/ sukuk/ konversi	19.1 Lainnya:... (sebutkan)						
20.	Pembiayaan melalui pembelian surat utang/	20.1 Permasalahan agunan/ jaminan 20.2 Lainnya:... (sebutkan)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	sukuk/obligasi syariah yang diterbitkan pasangan usaha pada tahap rintisan awal dan/atau pengembangan usaha							
21.	Pembiayaan usaha produktif	21.1 Permasalahan agunan/jaminan 21.2 Lainnya:... (sebutkan)						
22.	Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil	22.1 Jumlah tagihan 22.2 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PETUNJUK 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 Pembiayaan memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Pembiayaan sesuai dengan substansi Pengaduan.

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

2. Kategori Permasalahan

PUJK mengisi kolom kategori permasalahan 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 Keuntungan 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/aplikasi PUJK yang menyebabkan kegagalan ataupun keterlambatan transaksi.

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 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	Kategori Permasalahan
Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran secara angsuran	Penyalahgunaan data pribadi

Dalam hal kategori permasalahan yang dialami tidak tercantum pada kolom “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	Kategori Permasalahan
Pembiayaan Multiguna berupa Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran	Lainnya: Pengalihan fasilitas kredit tanpa persetujuan konsumen

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Transaksi Efek Bersifat Ekuitas	1.1 Kegagalan/keterlambatan transaksi						
2	Transaksi Efek Bersifat Utang	1.2 <i>Return/Imbal</i> hasil 1.3 Transaksi tanpa persetujuan Konsumen						
3	Transaksi Sukuk	1.4 Lainnya:... (sebutkan)						
4	Pemasaran Efek Bersifat Ekuitas	2.1 <i>Return/Imbal</i> hasil						
3.	Pemasaran Efek Bersifat Utang	2.2 Pelanggaran oleh Agen						
4.	Pemasaran Sukuk	2.3 Lainnya (sebutkan)...						
5.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	(sebutkan)						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Perusahaan Layanan Urut Dana sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila 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 kolom Kategori Permasalahan 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 yang saling terkait, PUJK cukup mengisi jumlah Pengaduan yang menjadi pokok permasalahan saja.

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 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	Kategori Permasalahan
Transaksi Efek berupa Transaksi Efek Saham	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 Lainnya (sebutkan)...						
2.	Pengelolaan Simpanan	1.1 Bunga/bagi hasil/margin keuntungan 1.2 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.3 Posisi saldo dan mutasi dana 1.4 Lainnya (sebutkan)...						
3.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	3.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 3.2 Lainnya						

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

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Lembaga Keuangan Mikro sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila 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 kolom kategori permasalahan 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	Kategori Permasalahan
Pengelolaan Simpanan	<i>Fraud</i> , penipuan, kecurangan oleh pegawai dan/atau pihak lain

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 pinjaman/pembiayaan mengenai adanya penyalahgunaan data

pribadi dalam pengajuan pinjaman, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

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

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 1.9 Posisi saldo JHT 1.10 Lainnya:... (sebutkan)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
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 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
C. PT Taspen (Persero)								
1.	Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri	1.1 Klaim Tabungan Hari Tua 1.2 Klaim Pensiun 1.3 Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja 1.4 Klaim Jaminan Kematian 1.5 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
D. BP Tapera								
1.	KPR Tapera	1.1 Denda/penalti 1.2 Biaya administrasi /						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		provisi/tran saksi 1.3 Jumlah tagihan 1.4 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
E. ASABRI (Persero)								
1.	Program Tahunan Hari Tua	1.1 Klaim Tabungan Hari Tua 1.2 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Program Jaminan Kecelakaan Kerja	2.1 Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja 2.2 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Program Jaminan Kematian	3.1 Klaim Jaminan Kematian 3.2 Lainnya:... (sebutkan)						
4.	Program Pensiun	4.1 Klaim Pensiun 4.2 Lainnya:... (sebutkan)						
5.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
F. PT Jasa Raharja								
1.	Asuransi Kecelakaan penumpang alat angkutan umum	1.1 Klaim Asuransi 1.2 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
G. PT Permodalan Nasional Madani (Persero)								
1.	Jasa Pembiayaan	1.1 Bunga/bagi hasil/margi						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
	untuk Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah	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 (OJK Checking) 1.7 Perilaku petugas penagihan 1.8 Penyalahgunaan data pribadi 1.9 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Lainnya:... (sebutkan)	Lainnya:... (sebutkan)						
H. Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia								
1.	Penjaminan	1.1 Pencairan klaim ditunda/ditolak 1.2 Ketidaksiesuaian perhitungan pembayaran Imbal Jasa Penjaminan (IJP)						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		1.3 Lainnya:... (sebutkan)						
2.	Asuransi	2.1 Klaim Asuransi 3.3 Lainnya:... (sebutkan)						
3.	Lainnya	Lainnya:... (sebutkan)						
I. 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 anagunan/jaminan						
2.	Lainnya	Lainnya:... (sebutkan)						
J. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya								
1.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	1.1 Biaya administrasi / provisi/transaksi 1.2 Denda/penalti 1.3 Lainnya:... (sebutkan)						
TOTAL								

PETUNJUK 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 produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format Lembaga Jasa Keuangan Lainnya sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila produk dan/atau layanan jasa keuangan PUJK 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 kolom kategori permasalahan 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 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 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	Kategori Permasalahan
Jaminan Sosial berupa BPJS Ketenagakerjaan	Kegagalan/keterlambatan transaksi

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 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	Kategori Permasalahan
Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g)²

Alternatif 1 (Aset Keuangan Digital dan PUJK Lainnya Selain Pedagang Aset Keuangan Digital)

**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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Transaksi Aset Kripto	1.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 1.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi 1.3 Penurunan nilai aset kripto 1.4 Fasilitasi perdagangan aset keuangan digital yang telah dihentikan perdagangannya oleh OJK 1.5 Perdagangan aset kripto selain daftar aset kripto yang ditetapkan bursa 1.6 Bekerja sama dengan aktivitas						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		penunjang yang belum mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan 1.7 Melakukan aktivitas penunjang 1.8 Lainnya (sebutkan)...						
2.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	1.5 Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

Alternatif 2 (Aset Keuangan Digital dan PUJK Lainnya digabung)

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PELAKU USAHA JASA 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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
1.	Penyelesaian transaksi surat berharga	1.1 Lainnya (sebutkan)...						
2.	Penghimpunan modal	1.6 Lainnya (sebutkan)...						
3.	Pengelolaan investasi	1.4 Lainnya (sebutkan)...						
4.	Pengelolaan risiko	4.1 Lainnya (sebutkan)...						
5.	Penghimpunan dan/atau penyaluran dana	5.1 Lainnya (sebutkan)...						
6.	Pendukung pasar	6.1 Ketidaksesuaian informasi yang diterima 6.2 Gangguan pada sistem 6.3 Lainnya (sebutkan)...						
7	Transaksi Aset Kripto	7.1 Biaya administrasi/provisi/transaksi 7.2 Kegagalan/keterlambatan transaksi 7.3 Penurunan nilai aset kripto 7.4 Fasilitasi perdagangan aset keuangan digital						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		yang telah dihentikan perdagangannya oleh OJK 7.5 Perdagangan aset kripto selain daftar aset kripto yang ditetapkan bursa 7.6 Bekerja sama dengan aktivitas penunjang yang belum mendapatkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan 7.7 Melakukan aktivitas penunjang 7.8 Lainnya (sebutkan)...						
8	Kegiatan lainnya (sebutkan)	7.9 Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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

Pedagang Aset Keuangan Digital (termasuk Aset Kripto) memilih produk dan/atau layanan jasa keuangan yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan Pedagang Aset Keuangan Digital sesuai dengan substansi Pengaduan.

Apabila 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 kolom kategori permasalahan dengan memilih salah satu kategori yang tercantum dalam format laporan Layanan Pengaduan sesuai dengan substansi permasalahan, antara lain:

Kegagalan/keterlambatan : Apabila permasalahan Pengaduan transaksi 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 “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 transaksi aset kripto, maka PUJK mengisi laporan Layanan Pengaduan sebagai berikut:

Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan
Transaksi Aset Kripto	Lainnya: Penyalahgunaan data pribadi

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

Alternatif 2 (Dipisah tabel untuk laporan PUJK Lainnya (Aset Keuangan Digital) & PUJK Lainnya (Selain Pedagang Aset Keuangan Digital))

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PELAKU USAHA JASA KEUANGAN LAINNYA
(SELAIN 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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
Jenis Industri (sebutkan)								
(sebutkan)(sebutkan)						
TOTAL								

Alternatif 3 (Memuat Pedagang Aset Keuangan Digital Selain Aset Keuangan Digital)

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN
PEDAGANG ASET KEUANGAN DIGITAL
(SELAIN 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 (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
A. Penyelesaian transaksi surat berharga								
1.	pencatatan kepemilikan	1.1 Lainnya (sebutkan)...						
2.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	7.10 Lainnya (sebutkan)...						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
B. Penghimpunan modal								
3.	Penawaran efek menggunakan jasa penyelenggara sistem elektronik	1.5 Lainnya (sebutkan)...						
C. Pengelolaan investasi								
4.	Kegiatan lainnya (sebutkan)	4.3 Lainnya (sebutkan)...						
D. Pengelolaan risiko								
5.	Penanganan klaim	5.1 Pencairan klaim ditolak 5.2 Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim 5.3 Kesulitan klaim 5.4 Lainnya (sebutkan)...						
6	Distribusi dan penjualan	6.1 Lainnya (sebutkan)...						
E. Penghimpunan dan/atau penyaluran dana								
7	Digital banking	7.1 Denda/Penalti 7.2 Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi 7.3 Kegagalan/keterlambatan transaksi 7.4 Jumlah saldo dan mutasi dana 7.5 Gangguan						

No	Jenis Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
				Selesai (c)	Dalam Proses		Pengaduan Sengketa	
					(d)	(e)	(f)	(g)
		7.6 pada sistem Lainnya:... (sebutkan)						
8	Pinjam-meminjam berbasis aplikasi teknologi Peer-to-peer lending	8.1 Gangguan pada sistem 8.2 Lainnya:... (sebutkan)						
F. Pendukung pasar								
9	<i>Maket information platform</i>	9.1 Ketidaksesuaian informasi yang diterima 9.2 Gangguan pada sistem 9.3 Lainnya (sebutkan)...						
10	<i>Automated data collection</i>	10.1 Gangguan pada sistem 10.2 Lainnya (sebutkan)...						
11	Kegiatan lainnya (sebutkan)	11.1 Lainnya (sebutkan)...						
TOTAL								

PETUNJUK 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

PUJK 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 sesuai dengan substansi Pengaduan.

2. Kategori Permasalahan

PUJK menuliskan pokok permasalahan Pengaduan pada kolom kategori permasalahan.

3. Jumlah Pengaduan

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

4. Status Penyelesaian

Pada kolom (c) sampai dengan kolom (g), 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 c) apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.
- b. Status penyelesaian “Dalam Proses” (kolom d) 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 e) 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 f); atau
 - 2) Pengadilan dan pihak lainnya (kolom g).

Bagian II: Laporan Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

No	Keterangan	Jumlah			
		≤ 10 Hari Kerja (a)	10 Hari Kerja < X ≤ 20 Hari Kerja (b)	> 20 Hari Kerja atau Melampaui Jangka Waktu Yang Ditetapkan (c)	
1.	Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan 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 dalam periode pelaporan				
	a. Selesai				
	b. Dalam Proses				
	1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan				
	2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan namun Konsumen				

No	Keterangan	Jumlah		
		≤ 10 Hari Kerja (a)	10 Hari Kerja < X ≤ 20 Hari Kerja (b)	> 20 Hari Kerja atau Melampaui Jangka Waktu Yang Ditetapkan (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			

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian II:

Laporan Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

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

1. Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya

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

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan semester I tahun 2024 terdapat kondisi sebagai berikut:

a. Telah diselesaikan

Terdapat 35 (tiga puluh lima) Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh PUJK pada pelaporan semester I tahun 2024 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 2024, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf a dengan:

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

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 2024 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 2024, PUJK mengisi subbagian angka 1 huruf b dengan:

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

2. Pengaduan yang diterima dalam periode pelaporan

Jumlah Pengaduan diisi dengan jumlah Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang “Selesai” dan “Dalam Proses”.

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 2024 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 2024 terdapat sebanyak 5 (lima) Pengaduan secara tertulis yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja;
- c) pada bulan November 2024 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 2024 sebanyak 5 (lima) Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja,

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2024, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf a dengan:

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

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 2024 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 2024; dan
- c) tanggal 24 Oktober 2018 diterima sebanyak 3 (tiga) Pengaduan dan belum diselesaikan sampai akhir periode laporan semester II tahun 2024.

maka pada periode pelaporan semester II tahun 2024, PUJK mengisi subbagian angka 2 huruf b dengan:

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

Bagian III: Laporan Penanganan Pengaduan yang Menjadi Sengketa

No	Jenis	Nama Lembaga	Pengaduan yang Diterima pada Periode Pelaporan Sebelumnya	Pengaduan yang Diterima pada Periode Pelaporan	Total
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)			

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian III:

Laporan penanganan Pengaduan yang menjadi sengketa

Pengisian bagian ini adalah 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 baik pengaduan yang diterima oleh PUJK pada periode tersebut maupun periode sebelumnya.

Dalam kolom “Nama Lembaga”, PUJK menuliskan nama lembaga pengadilan ataupun pihak lainnya yang dituju dalam penyelesaian sengketa antara PUJK dan Konsumen. Adapun pihak lainnya merupakan pihak selain LAPS SJK dan pengadilan.

Bagian IV: Laporan Penyebab Pengaduan

No	Keterangan	Jumlah
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.	Permasalahan Perjanjian Baku/polis	
6.	Kejahatan siber dan <i>social engineering</i>	
7.	Perilaku Pegawai PUJK yang tidak bertanggungjawab	
8.	Kelalaian PUJK/Pihak ketiga	
9.	Penanganan pengaduan yang tidak sesuai prosedur/SLA	
10.	Tindak pidana PUJK/Pegawai	
	TOTAL	

PETUNJUK 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.

Pada bagian ini, PUJK menuliskan 10 (sepuluh) penyebab Pengaduan terbesar yang disampaikan oleh Konsumen.

Klasifikasi penyebab Pengaduan sebagai berikut:

- a. Penyediaan dan penyampaian informasi produk yang kurang memadai
- b. Pemasaran yang tidak sesuai ketentuan
- c. Pemanfaatan data dan/atau privasi konsumen tanpa izin
- d. Ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi yang belum optimal
- e. Permasalahan perjanjian baku/polis
- f. Kejahatan siber dan *social engineering*
- g. Perilaku Pegawai PUJK yang tidak bertanggungjawab
- h. Kelalaian PUJK/pihak ketiga
- i. Penanganan pengaduan yang tidak sesuai prosedur/SLA
- j. Tindak pidana PUJK/Pegawai

Contoh:

1. Penyediaan dan penyampaian informasi produk yang kurang memadai : Apabila 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 : Apabila Pengaduan disebabkan oleh ketahanan dan keamanan sistem teknologi informasi, antara lain gangguan/kerusakan sistem dan *ransomware* yang menyerang sistem PUJK.
3. Kejahatan siber dan *social engineering* : Apabila Pengaduan disebabkan oleh kejahatan siber dan modus penipuan (*social engineering*) pada konsumen, antara lain *scam* dan *phishing*.

4. Perilaku pegawai yang tidak bertanggung jawab : Apabila Pengaduan disebabkan oleh perilaku pegawai PUJK yang tidak bertanggung jawab, antara lain penagihan oleh *debt collector* yang kasar, angsuran yang tidak dicatat.

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

Bagian V: Laporan Publikasi Negatif Produk dan/atau layanan

No	Substansi Pemberitaan	Media Massa	Media Digital	Materi Cetakan (<i>Printing Material</i>)	Jumlah
1.	Pengaduan konsumen pada media massa				
	a. cetak				
	b. elektronik				
2.	Artikel media cetak/elektronik				
	a. cetak				
	b. elektronik				
3.	Liputan media cetak/elektronik				
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum				
5.	Media sosial, surat elektronik				
6.	Lainnya (sebutkan)				
7.					
8.					
9.					
10.					
TOTAL					

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN LAYANAN PENGADUAN

Bagian V

Laporan Publikasi Negatif Produk dan/ atau layanan

Pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan seluruh publikasi negatif produk dan/atau layanan. Publikasi negatif diisi dengan dengan rekapitulasi hasil pemantauan PUJK terhadap publikasi negatif media terkait produk dan/atau layanan yang digunakan oleh Konsumen, sehingga bukan terkait publikasi atas kinerja PUJK.

PUJK menuliskan 10 (sepuluh) substansi publikasi negatif terbesar beserta jenis media yang menjadi sarana penyampaian publikasi negatif. Adapun pengelompokkan jenis media yang menjadi sarana penyampaian publikasi negatif Pengaduan adalah sebagai berikut:

a. Media massa

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.

b. Media digital

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 laman (*website*), media sosial, surat elektronik (*email*), serta media komunikasi lainnya yang menggunakan jaringan internet.

c. Materi cetakan

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

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal ...

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

FRIDERICA WIDYASARI DEWI