



FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN, FRAUD, DAN SLIK

Nomor : FRM.001/SYR/I/2025

Revisi : 00

Tanggal : 15 Januari 2025

CONFIDENTIAL

No. Pengaduan : *Diisi oleh Petugas*

Hari/Tanggal :

No Kontrak :

No. Telp/HP :

Email :

Nama Pelapor :

Alamat Rumah :

No Identitas :

Jenis Kelamin :

Pria

Wanita

Bidang :  Penagihan (Collection/Remedial)

Produk

Fraud

Pelayanan Pegawai

Pencatatan Transaksi

Lain-Lain

Kelalaian PUJK

SLIK

Pengaduan/Isu :

---

---

---

---

---

---

Bukti/Dokumen

Ada

Tidak Ada

Pendukung :

---

---

---

---

Solusi Sementara : *Diisi oleh Petugas*

---

---

---

---

---

Setuju

Tidak Setuju

Pelapor bersedia di hubungi kembali melalui

Telephone

E-mail

Jakarta, .....

Pelapor

Petugas Penerima Laporan

(Nama Jelas)

(Nama Jelas)

Jabatan

\*) Coret yang tidak perlu

Catatan :

1. Sesuai dengan POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di sektor Jasa Keuangan
2. Sesuai dengan POJK No. 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud
3. SLA Pengaduan Konsumen 20 hari kerja dan atau lebih jika diperlukan analisa/investigasi lanjutan
4. Hasil penanganan pengaduan konsumen dan SLIK akan di sampaikan kepada Konsumen/Pelapor, melalui nomor telephone, *e-mail* dan/atau surat tercatat