

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN**

**PERANTARA PEDAGANG EFEK DAN MANAJER INVESTASI**

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

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

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

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

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

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

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

| No. | Keterangan  | Jumlah                 |  |  |
|-----|---|------------------------|--|--|
|     |   | ≤ 20 Hari Kerja<br>(a) | 20 Hari Kerja < X ≤ 40 Hari Kerja<br>(b) | > 40 Hari Kerja atau melampaui jangka waktu yang ditetapkan<br>(c) |
| 1.  | Pengaduan yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |                        |  |  |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                        |  |  |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                        |  |  |
|     | SUB TOTAL   |                        |  |  |
| 2.  | Pengaduan yang Diterima dalam Periode Pelaporan           |                        |  |  |
|     | a. telah diselesaikan                                     |                        |  |  |
|     | b. sedang dalam proses penyelesaian                       |                        |  |  |
|     | SUB TOTAL   |                        |  |  |
|     | TOTAL   |                        |  |  |

**BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN**

| No. | Keterangan  | Jumlah |
|-----|---|--------|
| 1.  | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen                |        |
| 2.  | Informasi produk kurang memadai                             |        |
| 3.  | Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi |        |
| 4.  | Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak                 |        |
| 5.  | Kelalaian Konsumen  |        |
| 6.  | Kelalaian PUJK  |        |
| 7.  | Tindak pidana PUJK  |        |
| 8.  | Lainnya (sebutkan) .....                                    |        |
|     | TOTAL   |        |

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF PENGADUAN**

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