

PUBLICATION OF HANDLING COMPLAINS  
**PERIODE : JULI - SEPTEMBER TAHUN 2019**  
 PERIOD : JULY- SEPTEMBER 2019  
**PT. WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA, TBK**  
**( "WOM FINANCE" )**

No (Number)	Jenis Transaksi Keuangan (Type of Financial Transaction)	Selesai *) (Finished)		Dalam Proses **) (On Process)		Tidak Selesai ***) (Not Complete)		Jumlah Pengaduan (Quantity of Complains)
		Jumlah (Quantity)	Persentase (Percentage)	Jumlah (Quantity)	Persentase (Percentage)	Jumlah (Quantity)	Persentase (Percentage)	
1	Transaksi Pembiayaan Multiguna (Pembelian dengan Pembayaran Secara Angsuran)  Multipurpose Financing Transactions (Purchase by Installment Payment)	70	84%	13	16%	0	0%	83
		70	84%	13	16%	0	0%	83

Keterangan :  
Information :

\*) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh WOM Finance dan apabila :  
The Completed column is filled in if the Complaint has been given a Complaint Response by WOM Finance and if:

1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;  
Consumers give approval to the Complaints Response;
2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau  
If consumers do not raise any objections; or
3. Konsumen menyampaikan keberatan namun WOM Finance menolak keberatan Konsumen tersebut.  
Consumers raise objections but WOM Finance rejects the Consumer objections.

\*\*) Kolom Dalam Proses diisi apabila :

A Process Column is filled if:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.  
Complaints are in the process of being handled.
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh WOM Finance namun Konsumen menyampaikan keberatan dan WOM Finance sedang menangani keberatan dimaksud.  
Complaints have been given Complaints Responses by WOM Finance but if Consumers raise objections and WOM Finance is handling the objection referred to.

\*\*\*) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh WOM Finance namun Konsumen menyampaikan keberatan dan WOM Finance belum memutuskan untuk menangani keberatan Konsumen tersebut.  
The column is not completed if the Complaint has received a Complaint Response by WOM Finance but the Consumer has submitted objection and WOM Finance has not yet decided to handle the Consumer's objection.

Publikasi ini dibuat dalam versi Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Dalam hal terdapat perbedaan dalam penafsiran atau pengertian mengenai isi Publikasi ini  
This Publication is made in Bahasa and English version. In case of any discrepancy in interpretation or understanding upon the content of this Publication  
antara kata-kata dalam Bahasa Indonesia dan kata-kata dalam Bahasa Inggris, maka kata-kata dalam Bahasa Indonesia yang berlaku.  
between the Indonesian-language text and the English-language text, the Indonesian language text shall prevail.