

**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN**  
*PUBLICATION OF HANDLING COMPLAINS*  
**PERIODE : OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2019**  
*PERIOD : OCTOBER- DECEMBER 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)  <i>Multipurpose Financing Transactions (Purchase by Installment Payment)</i>	95	97%	3	3%	0	0%	98
		95	97%	3	3%	0	0%	98

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 antara kata-kata dalam Bahasa Indonesia dan kata-kata dalam Bahasa Inggris, maka kata-kata dalam Bahasa Indonesia yang berlaku.  
*This Publication is made in Bahasa and English version. In case of any discrepancy in interpretation or understanding upon the content of this Publication between the Indonesian-language text and the English-language text, the Indonesian language text shall prevail.*