

**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN**  
*PUBLICATION OF HANDLING COMPLAINS*  
**PERIODE : JANUARI - MARET TAHUN 2020**  
*PERIOD : JANUARY- MARCH 2020*  
**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>	36	100%	0	0%	0	0%	36
2	Transaksi Pembiayaan Syariah (Akad Murabahah)  <i>Sharia Financing Transactions (Murabahah Contract)</i>	3	100%	0	0%	0	0%	3
		<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>39</b>

Keterangan :  
Information :

\*) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh WOM Finance dan apabila :  
*The Finished 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 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.*

\*\*\*\*) 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 not completed column is filled in if the Complaint has received a Complaint Response by WOM Finance but the Consumer has raised 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.*