

BAGAIMANAKAH CARA MENDAPATKAN FASILITAS INI ?

1. PUJK mengirimkan kepada OJK 3 (tiga) nama pegawai yang ditunjuk terdiri dari:
 - pegawai yang memahami jenis produk dan layanan yang diberikan.
 - pegawai yang mempunyai pengalaman di bidang pelayanan konsumen.
 - pegawai yang mempunyai kewenangan untuk membuat keputusan terhadap pelayanan dan penyelesaian pengaduan.
2. OJK selanjutnya akan memberikan hak akses sistem dan mengirimkan *username* dan *password* tersebut melalui surat rahasia kepada PUJK.

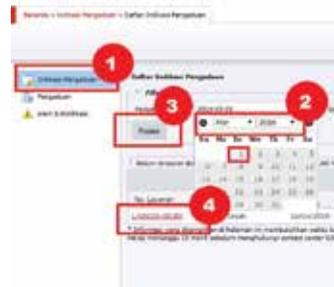
BAGAIMANAKAH CARA MENGGUNAKANNYA ?



1. Ketik alamat <http://konsumen.ojk.go.id> pada *browser/* peramban;
2. Masukkan *username*;
3. Masukkan *password*; lalu
4. Klik LOGIN.

APA YANG DAPAT DILAKUKAN DENGAN FASILITAS INI ?

Melihat daftar indikasi pengaduan



Langkah- langkah :

1. Klik tautan Indikasi Pengaduan;
2. Pilihan Tanggal, Bulan dan Tahun yang ingin ditampilkan;
3. Klik tombol Proses;
4. Klik tautan Nomor Layanan yang ingin dilihat detailnya.

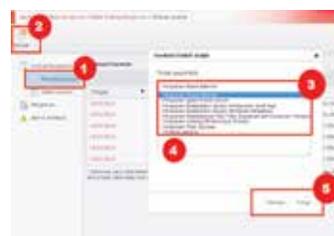
Melihat detail indikasi pengaduan



Langkah- langkah :

1. Klik tautan pada Nomor Layanan indikasi pengaduan;
2. Klik tautan Riwayat Layanan untuk menampilkan riwayat penanganan indikasi pengaduan.

Merespon indikasi pengaduan



Langkah-langkah :

1. Klik tautan Riwayat Tindak Lanjut;
2. Klik tautan Tambah;
3. Pilih Tindak Lanjut PUJK yang dilakukan oleh PUJK;
4. Isikan catatan/ komentar;
5. Klik tombol Tambah, lalu klik Tutup.

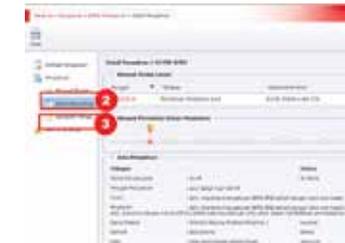
Melihat daftar pengaduan



Langkah- langkah :

1. Klik tautan Pengaduan;
2. Pilihan Tanggal, Bulan dan Tahun yang ingin ditampilkan;
3. Klik tombol Proses;
4. Sistem akan menampilkan daftar pengaduan.

Melihat detail pengaduan



Langkah- langkah :

1. Klik tautan pada nomor tiket pengaduan;
2. Klik tautan Riwayat Tindak Lanjut untuk menampilkan riwayat penanganan pengaduan;
3. Klik tautan Lampiran Pengaduan untuk menampilkan dokumen lampiran.

Mengambil alih pengaduan



Langkah- langkah :

1. Klik ikon "Ambil alih layanan ini" pada kolom "Aksi";
2. Pilih "Ya" saat notifikasi ambil alih tiket muncul.

Mengusulkan penyelesaian pengaduan



Langkah-langkah :

1. Klik ikon "Usulkan penyelesaian ke OJK" pada kolom "Aksi";
2. Pilih "Ya" saat notifikasi usulan perubahan status tiket muncul.

APAKAH YANG DIMAKSUD SISTEM LAYANAN KONSUMEN TERINTEGRASI ITU ?

Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi (SLKT) di Sektor Jasa Keuangan (SJK) adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh OJK untuk melaksanakan layanan konsumen di sektor jasa



APAKAH FASILITAS TRACABLE ITU ?

- Fasilitas *traceable* adalah fasilitas bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang berguna dalam menindaklanjuti pengaduan konsumen yang tercatat dalam Sistem Layanan Konsumen OJK.
- Diakses melalui *website* <http://konsumen.ojk.go.id> dengan menggunakan *username* dan *password* yang diberikan OJK.



Web: ojk.go.id / sikapiuangmu.ojk.go.id

Email: konsumen@ojk.go.id



sikapiuangmu



sikapiuangmu



sikapiuangmu



Android



IOS



Fasilitas
Traceable
untuk Menindaklanjuti
Pengaduan oleh
Pelaku Usaha
Jasa Keuangan