

# Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

Bagian I Bagian II Bagian III Bagian IV Bagian V

## Jenis Produk dan/atau Layanan dan Permasalahan Yang Diadukan

| No           | Jenis Kegiatan | Jenis Produk dan/atau Layanan                 | Kategori Permasalahan                        | Deskripsi Kategori Permasalahan | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |               |              |          | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan |               |              |          | Total Pengaduan |
|--------------|----------------|---|--|---------------------------------|---|---------------|--------------|----------|--|---------------|--------------|----------|-----------------|
|              |                |   |  |                                 | Selesai   | Tidak Selesai | Dalam Proses | Jumlah   | Selesai  | Tidak Selesai | Dalam Proses | Jumlah   |                 |
| 1            | Konvensional   | Asuransi Umum berupa Asuransi Kecelakaan Diri | Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim |                                 | 0   | 0             | 0            | 0        | 0  | 0             | 1            | 1        | 1               |
| <b>Total</b> |                |   |  |                                 | <b>0</b>  | <b>0</b>      | <b>0</b>     | <b>0</b> | <b>0</b>                                       | <b>0</b>      | <b>1</b>     | <b>1</b> | <b>1</b>        |

Bagian I Bagian II Bagian III Bagian IV Bagian V

## Pengaduan Yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan

| No | Keterangan  | Jumlah     |                        |           | Total    |
|----|---|------------|------------------------|-----------|----------|
|    |   | <= 20 Hari | 20 Hari < X <= 40 Hari | > 40 Hari |          |
| 1  | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |            |                        |           |          |
|    | 1. Telah diselesaikan                                     | 0          | 0                      | 0         | 0        |
|    | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 0          | 0                      | 0         | 0        |
|    | <b>SUB TOTAL</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>0</b> |
| 2  | Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan           |            |                        |           |          |
|    | 1. Telah diselesaikan                                     | 0          | 0                      | 0         | 0        |
|    | 2. Sedang dalam proses penyelesaian                       | 1          | 0                      | 0         | 1        |
|    | <b>SUB TOTAL</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>1</b> |
|    | <b>TOTAL</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>1</b> |

Bagian I Bagian II Bagian III Bagian IV Bagian V

## Alternatif Penyelesaian Sengketa

| No | Jenis Lembaga                            | Nama Lembaga  | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan | Total |
|----|--|---|---|--|-------|
| 1  | Penyelesaian sengketa melalui LAPS       | Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan | 0   | 0  | 0     |
| 2  | Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan |   | 0   | 0  | 0     |

Bagian I Bagian II Bagian III Bagian IV Bagian V

## Penyebab Pengaduan

| No | Keterangan  | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan | Jumlah   |
|----|---|---|--|----------|
| 1  | Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen                  | 0   | 1  | 1        |
| 2  | Informasi produk kurang memadai                               | 0   | 0  | 0        |
| 3  | Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi | 0   | 0  | 0        |
| 4  | Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak             | 0   | 0  | 0        |
| 5  | Kelalaian Konsumen  | 0   | 0  | 0        |
| 6  | Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan                          | 0   | 0  | 0        |
| 7  | Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan                      | 0   | 0  | 0        |
| 8  | Lainnya   | 0   | 0  | 0        |
|    | <b>Total</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>                                       | <b>1</b> |

Bagian I Bagian II Bagian III Bagian IV Bagian V

## Publikasi Negatif

| No | Keterangan   | Jumlah   |
|----|--|----------|
| 1  | Pengaduan Konsumen Pada Media Massa                                      | 0        |
|    | a. Cetak   | 0        |
|    | b. Elektronik  | 0        |
| 2  | Artikel media  | 0        |
|    | a. Cetak   | 0        |
|    | b. Elektronik  | 0        |
| 3  | Liputan media  | 0        |
|    | a. Cetak   | 0        |
|    | b. Elektronik  | 0        |
| 4  | Publikasi / tulisan di tempat umum                                       | 0        |
| 5  | Media Sosial, Surat Elektronik   | 0        |
| 6  | Gugatan Pada Pengadilan Negeri Sragen sd Tingkat Kasasi (Mahkamah Agung) | 1        |
|    | <b>Total</b>   | <b>1</b> |