

### 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		1	0	0	1	1	0	0	1	2
2	Konvensional	Asuransi Umum (lainnya)	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim		0	0	0	0	1	0	0	1	1
3	Konvensional	Asuransi Umum berupa Asuransi Penjaminan (Surety Bond)	Pencairan klaim ditolak		0	0	0	0	0	0	1	1	1
4	Konvensional	Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan Bermotor	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim		0	0	0	0	2	0	1	3	3
<b>Total</b>					<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</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	1	0	0	1
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan				
	1. Telah diselesaikan	4	0	0	4
	2. Sedang dalam proses penyelesaian	2	0	0	2
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</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	1	1
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	1	6	7
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>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Bagian I   Bagian II   Bagian III   Bagian IV   Bagian V

#### Publikasi Negatif

No	Keterangan	↑	Jumlah
	a. Cetak		0
	a. Cetak		0
	a. Cetak		0
6	Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen		7
2	Artikel media		0
	b. Elektronik		0
	b. Elektronik		0
	b. Elektronik		0
3	Liputan media		0
5	Media Sosial, Surat Elektronik		0
1	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa		0
4	Publikasi / tulisan di tempat umum		0
	<b>Total</b>		<b>7</b>