

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode : Januari – Desember 2024

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Endorsemen Polis	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	1
2	Ketidakesesuaian perhitungan/pembayaran klaim	4	14,29%	0	0,00%	0	0,00%	4
3	Kelalaian PUJK	17	60,71%	0	0,00%	0	0,00%	17
4	Pembatalan Polis	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	1
5	Pemulihan Polis	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	2
6	Keterlambatan proses klaim	2	7,14%	0	0,00%	0	0,00%	2
7	Pelanggaran Agen	1	3,57%	0	0,00%	0	0,00%	1
Total		28	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	28

Keterangan:

*) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:

1. Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
3. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.

**) Kolom Dalam Proses diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud.

***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.

