

# Publikasi Penanganan Pengaduan

## Periode : Januari – Desember 2025

No	Kategori	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
	Permasalahan	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Keterlambatan proses klaim	3	8%	0	0%	0	0%	3
2	Data tidak akurat	2	5%	0	0%	0	0%	2
3	Lainnya (Kelalaian PUJK)	18	49%	0	0%	0	0%	18
4	Pembatalan/penutupan polis	3	8%	0	0%	0	0%	3
5	Endosemen polis	1	3%	0	0%	0	0%	1
6	Pembayaran premi	5	14%	0	0%	0	0%	5
7	Pelanggaran oleh agen	1	3%	0	0%	0	0%	1
8	Ketidaksesuaian polis	1	3%	0	0%	0	0%	1
9	Pencairan klaim ditolak	2	5%	0	0%	0	0%	2
10	Pemulihan polis	1	3%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>								<b>37</b>

**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.

