

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode : Januari – Desember 2022

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Klaim	94	27,89%	0	0,0%	0	0,0%	94
2	Pelayanan Polis	91	27,00%	0	0,0%	0	0,0%	91
3	Pembayaran Premi	36	10,68%	0	0,0%	0	0,0%	36
4	Penjualan	15	4,45%	0	0,0%	0	0,0%	15
5	Infrastruktur	8	2,37%	0	0,0%	0	0,0%	8
6	Lainnya	93	27,60%	1	0,3%	0	0,0%	94
Total		337	99,70%	1	0,3%	0	0,0%	338

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.



Publikasi Penanganan Pengaduan DPLK

Periode : Januari – Desember 2022

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Program Pensiun Iuran Pasti	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0
Total		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0

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.

