

**BAGIAN I : JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN**

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
						Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1	Konvensional	Asuransi Umum berupa Asuransi Properti/Industrial All Risk	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim		1	1	0	0
2	Konvensional	Asuransi Umum berupa Asuransi Penjaminan (Surety Bond)	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim		1	0	0	1
3	Konvensional	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim		1	0	0	1
				<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**BAGIAN II : PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

No	KETERANGAN	JUMLAH		
		≤ 20 Hari (a)	20 Hari < X ≤ 40 Hari (b)	> 40 Hari (c)
1.	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	a. Telah diselesaikan	0	0	0
	b. Sedang dalam proses penyelesaian	0	0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
	a. Telah diselesaikan	1	0	0
	b. Sedang dalam proses penyelesaian	2	0	0
	<b>SUB TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**BAGIAN III : ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

No	JENIS LEMBAGA	NAMA LEMBAGA	JUMLAH
1.	Penyelesaian sengketa melalui LAPS	Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia	0
2.	Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan		0
3.			
4.			

**BAGIAN IV : PENYEBAB PENGADUAN**

No	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	0
2.	Informasi produk kurang memadai	0
3.	Gangguan / kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	0
4.	Perubahan / pemutusan akad / perjanjian / kontrak	0
5.	Kelalaian Konsumen	0
6.	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	3
7.	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	0
8.	Lainnya	0
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**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	3
6.	Lainnya	0
	TOTAL	3