

**RINCIAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN  
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2024  
PT JAMINAN PEMBIAYAAN ASKRINDO SYARIAH**

NO.	JENIS PENGADUAN	SELESAI <sup>*)</sup>		DALAM PROSES <sup>**)</sup>		TIDAK SELESAI <sup>***)</sup>		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PROSENTASE	JUMLAH	PROSENTASE	JUMLAH	PROSENTASE	
1	Pengaduan pengembalian / refund asuransi IJK	5	100%	0	0%	0	0%	5
2	Permintaan tanggapan terkait subrogasi	1	100%	0	0%	0	0%	1
3	Salah Pengaduan	2	100%	0	0%	0	0%	2
4	Pencairan Refund Asuransi	2	100%	0	0%	0	0%	2
5	Proses klaim	2	100%	0	0%	0	0%	2
6	Klaim ditolak	2	100%	0	0%	0	0%	2
		0	0%	0	0%	0	0%	0
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>14</b>

**Keterangan:**

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

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

\*\*\*) Kolom Dalam Proses diisi apabila:

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

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