

RINCIAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN
PERIODE JANUARI - DESEMBER 2023
PT JAMINAN PEMBIAYAAN ASKRINDO SYARIAH

NO.	JENIS PENGADUAN	SELESAI ^{*)}		DALAM PROSES ^{**)}		TIDAK SELESAI ^{***)}		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PROSENTASE	JUMLAH	PROSENTASE	JUMLAH	PROSENTASE	
1	Pengaduan persoalan klaim Asuransi Jiwa - Asuransi Kredit	2	100%	0	0%	0	0%	2
2	Pengaduan ketidaksesuaian perhitungan Imbal Jasa Penjaminan (IJP)	1	100%	0	0%	0	0%	1
3	Pengaduan pengembalian / refund asuransi IJK	36	100%	0	0%	0	0%	36
4		0	0%		0%	0	0%	0
		0	0%		0%	0	0%	0
		0	0%		0%	0	0%	0
		0	0%		0%	0	0%	0
TOTAL		39		0		0		39

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.