

**FORMAT III D**

**BENTUK DAN SUSUNAN LAPORAN LAIN BAGI PERUSAHAAN ASURANSI DAN PERUSAHAAN REASURANSI**

**LAPORAN PENGADUAN KONSUMEN DAN TINDAK LANJUT PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**

*Laporan Laporan Pengaduan Konsumen Dan Tindak Lanjut Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen ini berdasarkan ketentuan Pasal 34 POJK 1/POJK.07/2013 dan SE OJK 2/SE.OJK.07/2014, dengan batas waktu penyampaian pada tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan Januari, April, July, dan Oktober. Laporan ini telah dimasukkan kedalam sistem OJK dengan nama aplikasi SIPEDULI*

**Bagian I : Jenis Produk Dan/Atau Layanan Dan Permasalahan Yang Diadukan**

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
				Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
				(a)	(b)	(c)
1						
2						
3						

**Bagian II: Pengaduan Yang Diselesaikan Dalam Masa Laporan**

No.	Keterangan	Jumlah		
		≤ 20 Hari	20 Hari < X ≤ 40 Hari	> 40 Hari
1	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	1. Telah diselesaikan			
	2. Sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
	1. Telah diselesaikan			
	2. Sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
TOTAL				

**Bagian III: Penyebab Pengaduan**

No.	Keterangan	Jumlah
1	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2	Informasi produk kurang memadai	
3	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
5	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
6	Kelalaian Konsumen	
7	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
8	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
9	Lainnya (sebutkan).....	
TOTAL		

**Bagian IV: Publikasi Negatif**

No.	Keterangan	Jumlah
1	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa Cetak/Elektronik	
2	Artikel media cetak/Elektronik	
3	Liputan media Cetak/Elektronik	
4	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5	Media Sosial, Surat Elektronik	
6	Lainnya (sebutkan).....	
TOTAL		