

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

PT Asuransi Total Bersama

Periode: Januari – Desember 2023

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai***)		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1.	Asuransi Kendaraan Bermotor	11	100%	0	0%	0	0%	11
2.	Asuransi Kecelakaan Diri	1	50%	1	50%	0	0%	2
TOTAL		12	92,30%	1	7,70%	0	0%	13

Catatan: Sesuai dengan data yang telah dilaporkan PT Asuransi Total Bersama kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui SIPEDULI.

Keterangan:

- Publikasi Penanganan Pengaduan di PT Asuransi Total Bersama merupakan bentuk kepatuhan Perusahaan terhadap ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- Keterangan Tabel:
 - *) Kolom Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh Perusahaan dan apabila:
 - 1) Konsumen memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
 - 2) Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
 - 3) Konsumen menyampaikan keberatan namun Perusahaan menolak keberatan Konsumen tersebut.
 - **) Kolom Dalam Proses diisi apabila:
 - 1) Pengaduan sedang dalam proses penanganan;
 - 2) Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh Perusahaan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan Perusahaan sedang menangani keberatan dimaksud.
 - ***) Kolom Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh Perusahaan namun Konsumen menyampaikan keberatan dan Perusahaan belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.