

**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN**
**Periode: Januari s.d Desember 2022**

No	Kategori Permasalahan (Problem Category)	Jenis Transaksi TransactionTypes	Selesai Complete		Dalam Proses On Process		Tidak Selesai Incomplete		Jumlah Pengaduan/ Total Complaints
			Jumlah / Total	Persentase	Jumlah / Total	Persentase	Jumlah / Total	Persentase	
1	<b>Operations</b> <i>Operasional</i>	Penagihan Pembayaran <i>Payment Collection</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
		Pengembalian Kelebihan Pembayaran <i>Refund Payment</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Perhitungan pelunasan <i>Pre-termination Simulation</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Penagihan Angsuran <i>Installment Collection</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Pengiriman Dokumen Polis Asuransi <i>Document Delivery</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Pembayaran Angsuran (VA) <i>Installment Payment (VA)</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
2	<b>Customer Service</b> <i>Layanan Konsumen</i>	Penagihan Angsuran <i>Installment Collection</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
3	<b>Product and Services</b> <i>Produk dan Layanan</i>	Pengembalian Dokumen BPKB <i>BPKB Release</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Kemudahan dalam transaksi pembayaran <i>Convenience in payment transaction</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Notifikasi Pembayaran Angsuran <i>Payment Notification</i>	10	100%	0	0%	0	0%	10
		Layanan Data angsuran <i>Installment Data</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Proses Penarikan Kendaraan <i>Repossess Procedure</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
		Penagihan Angsuran <i>Installment Collection</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
4	<b>Others</b> <i>Lainnya</i>	Klaim Asuransi Jiwa <i>Life Insurance Claim</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
		Pelaporan Data SLIK <i>SLIK Reporting</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
		Akurasi Data Konsumen <i>Data Accuracy</i>	1	100%	0	0%	0	0%	1
<b>TOTAL</b>			<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>28</b>