

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari – Desember 2018

PT AIA FINANCIAL

NO	JENIS TRANSAKSI KEUANGAN	SELESAI*		DALAM PROSES**		TIDAK SELESAI***		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PERSENTASE	JUMLAH	PERSENTASE	JUMLAH	PERSENTASE	
1	Pembayaran Premi	456	24,5%	0	0	0	0	456
2	Pembayaran Klaim	287	15,4%	0	0	0	0	287
3	Dana Investasi	1	0,1%	0	0	0	0	1
4	Biaya-Biaya	3	0,2%	0	0	0	0	3
5	Lainnya	1117	59,9%	0	0	0	0	1117
Total		1864	100%	0	0%	0	0%	1864

Jumlah nasabah per 31 Desember 2018: > 900.000

Keterangan.

*) Kolom "Selesai" diisi apabila:

1. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap pengaduan tersebut;
2. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
3. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah menyampaikan keberatan namun AIA menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
2. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun nasabah menyampaikan keberatan dan AIA sedang menangani keberatan tersebut.

***) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan AIA belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.