

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari – Desember 2019

PT AIA FINANCIAL

NO	JENIS TRANSAKSI KEUANGAN	SELESAI*		DALAM PROSES**		TIDAK SELESAI***		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PERSENTASE	JUMLAH	PERSENTASE	JUMLAH	PERSENTASE	
1	Pembayaran Premi	371	19,0%	0	0	0	0	371
2	Pembayaran Klaim	335	17,2%	0	0	0	0	335
3	Dana Investasi	55	2,8%	0	0	0	0	55
4	Pelayanan Polis	782	40,1%	0	0	0	0	782
5	Lainnya	407	20,9%	0	0	0	0	407
Total		1950	100%	0	0%	0	0%	1950

Jumlah nasabah per 31 Desember 2019: > 1.000.000

Keterangan:

*) Kolom "Selesai" diisi apabila:

4. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap pengaduan tersebut;
5. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
6. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah menyampaikan keberatan namun AIA menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

3. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
4. 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.