

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari — Desember 2020

PT AIA FINANCIAL

NO	JENIS TRANSAKSI KEUANGAN	SELESAI*		DALAM PROSES**		TIDAK SELESAI***		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PRESENTASE	JUMLAH	PRESENTASE	JUMLAH	PRESENTASE	
1	Pembayaran Premi	32	1,0%	0	0	0	0	32
2	Pembayaran Klaim	86	2,6%	0	0	0	0	86
3	Dana Investasi	163	4,9%	0	0	0	0	163
4	Biaya-Biaya	10	0,3%	0	0	0	0	10
5	Lainnya	3014	91,2%	31	100%	0	0	3045
Total		3305	100%	31	100%	0	0	3336

Jumlah nasabah per 31 Desember 2020: > 1.000.000

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

"j) 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.

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