

# PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN WEBSITE AIA 2023

Quartal I (Periode Januari - Maret 2023)  
(Status Pengaduan per tanggal 31 Desember 2023)

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai ***)		Jumlah Pengaduan	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1.	Asuransi Jiwa (Unit Link)	454	72.1%	-	-	-	-	454	72.1%
2.	Asuransi Kesehatan	142	22.5%	-	-	-	-	142	22.5%
3.	Asuransi Dwiguna	31	4.9%	-	-	-	-	31	4.9%
4.	Asuransi Kesehatan	1	0.2%	-	-	-	-	1	0.2%
5.	Asuransi Kecelakaan	1	0.2%	-	-	-	-	1	0.2%
6.	Credit Life	1	0.2%	-	-	-	-	1	0.2%
<b>Total</b>		<b>630</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

**Keterangan:**

\*) Kolom "Selesai" diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK dan apabila:

1. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau
2. Konsumen menyampaikan keberatan namun PUJK menolak keberatan Konsumen tersebut.

\*\*\*) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK sedang menangani keberatan dimaksud

\*) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PUJK namun Konsumen menyampaikan keberatan dan PUJK belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.