

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN WEBSITE AIA 2023

Quartal II (Periode April - Juni 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)	375	72.5%	-	-	-	-	375	72.5%
2.	Asuransi Kesehatan	109	21.1%	-	-	-	-	109	21.1%
3.	Asuransi Dwiguna	31	6.0%	-	-	-	-	31	6.0%
4.	Asuransi Kesehatan	1	0.2%	-	-	-	-	1	0.2%
5.	Asuransi Kecelakaan	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	Credit Life	1	0.2%	-	-	-	-	1	0.2%
Total		517	100%	-	-	-	-	517	100%

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 "Tidak Selesai" 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 "Dalam Proses" diisi apabila:

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