

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN WEBSITE AIA 2023

Quartal IV (Periode Oktober - Desember 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) | 317 | 64.4% | 22 | 4.5% | - | - | 339 | 68.9% |
| 2. | Asuransi Kesehatan | 110 | 22.4% | 5 | 1.0% | - | - | 115 | 23.4% |
| 3. | Asuransi Dwiguna | 31 | 6.3% | 1 | 0.2% | - | - | 32 | 6.5% |
| 4. | Asuransi Kesehatan | 3 | 0.6% | - | - | - | - | 3 | 0.6% |
| 5. | Asuransi Kecelakaan | 1 | 0.2% | - | - | - | - | 1 | 0.2% |
| 6. | Credit Life | 2 | 0.4% | - | - | - | - | 2 | 0.4% |
| Total | | 464 | 94.3% | 28 | 5.7% | - | - | 492 | 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 "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.