

Publikasi Penanganan Pengaduan Website AIA 2024

Kuartal I Status Pengaduan per - tanggal 31 Desember 2024

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai***)		Jumlah Pengaduan	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Asuransi Jiwa (Unit Link)	190	60,1%	-	-	-	-	190	60,1%
2	Asuransi Kesehatan	98	31,0%	-	-	-	-	98	31,0%
3	Asuransi Dwiguna	25	7,9%	-	-	-	-	25	7,9%
4	Asuransi Kecelakaan	1	0,3%	-	-	-	-	1	0,3%
5	Asuransi Kesehatan	0	0,0%	-	-	-	-	0	0,0%
6	Credit Life	2	0,6%	-	-	-	-	2	0,6%
Total		316	100%	-	-	-	-	316	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.