

Publikasi Penanganan Pengaduan Website AIA 2024

Kuartal II 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)	153	55,4%	-	-	-	-	153	55,4%
2	Asuransi Kesehatan	100	36,2%	-	-	-	-	100	36,2%
3	Asuransi Dwiguna	19	6,9%	-	-	-	-	19	6,9%
4	Asuransi Kesehatan	0	0,0%	-	-	-	-	0	0,0%
5	Asuransi Kecelakaan	3	1,1%	-	-	-	-	3	1,1%
6	Credit Life	1	0,4%	-	-	-	-	1	0,4%
Total		276	100%	-	-	-	-	276	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.