

# Publikasi Penanganan Pengaduan Website AIA 2024

Kuartal III 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)	238	56,1%	-	-	-	-	238	56,1%
2	Asuransi Kesehatan	131	30,9%	-	-	-	-	131	30,9%
3	Asuransi Dwiguna	45	10,6%	-	-	-	-	45	10,6%
4	Asuransi Kecelakaan	7	1,7%	-	-	-	-	7	1,7%
5	Asuransi Seumur Hidup	1	0,2%	-	-	-	-	1	0,2%
6	Credit Life	2	0,5%	-	-	-	-	2	0,5%
Total		424	100%	-	-	-	-	424	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.