

Publikasi Penanganan Pengaduan Website AIA 2024

Kuartal IV 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)	165	40,2%	80	19,5%	-	-	245	59,8%
2	Asuransi Kesehatan	110	26,8%	9	2,2%	-	-	119	29,0%
3	Asuransi Dwiguna	44	10,7%	0	0,0%	-	-	44	10,7%
4	Asuransi Kecelakaan	0	0,0%	0	-	-	-	0	0,0%
5	Asuransi Seumur Hidup	0	0,0%	0	-	-	-	0	0,0%
6	Credit Life	2	0,5%	0	-	-	-	2	0,5%
Total		321	78,3%	89	21,7%	-	-	410	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.