

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari – Desember 2021

PT AIA FINANCIAL

NO	JENIS TRANSAKSI KEUANGAN	SELESAI*		DALAM PROSES**		TIDAK SELESAI***		JUMLAH PENGADUAN
		JUMLAH	PRESENTASE	JUMLAH	PRESENTASE	JUMLAH	PRESENTASE	
1	Pembayaran Premi	3	0,1%	0	0	0	0	3
2	Pembayaran Klaim	14	0,4%	0	0	0	0	14
3	Dana Investasi	138	4,2%	0	0	0	0	138
4	Biaya-Biaya	2	0,1%	0	0	0	0	2
5	Lainnya	3155	95,3%	0	0	0	0	3155
Total		3312	100%	0	0	0	0	3312

Jumlah nasabah per 31 Desember 2021: > 1.000.000

Keterangan:

*) Kolom "Selesai" diisi apabila:

1. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap pengaduan tersebut;
2. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
3. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah menyampaikan keberatan namun AIA menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
2. AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan AIA sedang menangani keberatan tersebut.

***) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila AIA telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan AIA belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.