

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2019

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai ^a		Dalam Proses ^b		Tidak Selesai ^c		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Pelayanan Polis	48	31%	0	0%	0	0%	48
2	Pembayaran Premi	43	28%	0	0%	0	0%	43
3	Klaim	33	21%	0	0%	0	0%	33
4	Dana Investasi	13	8%	0	0%	0	0%	13
5	Lainnya	18	12%	0	0%	0	0%	18
Total		155	100%	0	0%	0	0%	155

Jumlah Nasabah per 31 Desember 2019: > 1,800,000

Keterangan:

- Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
- Penjelasan tabel:
 - a) Kolom “Selesai” diisi apabila Prudential Indonesia telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan:
 1. Nasabah memberikan persetujuan terhadap tanggapan pengaduan tersebut;
 2. Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
 3. Nasabah menyampaikan keberatan namun Prudential Indonesia menolak keberatan Nasabah tersebut.
 - b) Kolom “Dalam Proses” diisi apabila:
 1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 2. Prudential Indonesia telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun nasabah menyampaikan keberatan dan Prudential Indonesia sedang menangani keberatan dimaksud.
 - c) Kolom “Tidak Selesai” diisi apabila pengaduan telah diberikan tanggapan pengaduan oleh Prudential Indonesia namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Prudential Indonesia belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.