

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2020

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	Klaim	121	50%	0	0%	0	0%	121
2	Pelayanan Polis	58	24%	0	0%	0	0%	58
3	Dana Investasi	19	8%	0	0%	0	0%	19
4	Pembayaran Premi	19	8%	0	0%	0	0%	19
5	Lainnya	26	10%	0	0%	0	0%	26
Total		243	100%	0	0%	0	0%	243

Jumlah Nasabah per 31 Desember 2020: > 1,700,000

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.