

# Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2021

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai <sup>a</sup>		Dalam Proses <sup>b</sup>		Tidak Selesai <sup>c</sup>		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Klaim	423	64%	0	0%	0	0%	423
2	Pelayanan Polis	104	16%	0	0%	0	0%	104
3	Dana Investasi	82	12%	0	0%	0	0%	82
4	Pembayaran Premi	22	3%	0	0%	0	0%	22
5	Lainnya	34	5%	0	0%	0	0%	34
<b>Total</b>		<b>665</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>665</b>

Jumlah Nasabah per 31 Desember 2021: > 1,500,000

#### 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 materiil, 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.