



**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
1 JANUARI s.d. 31 DESEMBER 2020
DPLK GENERALI**

No	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai***)		Jumlah Pengaduan	
		Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
1	Program Pensium Iuran Pasti	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		-		-		-		-	

Keterangan:

*) Kolom "Selesai" diisi apabila:

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

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

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

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