



**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN  
1 JANUARI s.d. 31 DESEMBER 2023  
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.