



**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
1 JANUARI s.d. 31 DESEMBER 2023
PT ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA**

No	Jenis Kegiatan	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai***)		Jumlah Pengaduan	
			Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
1	Konvensional	Unit Link	32	100%	-	-	-	-	32	38%
2		Kesehatan	44	100%	-	-	-	-	45	52%
3		Berjangka	7	100%	-	-	-	-	5	8%
4	Syariah	Unit Link	2	100%	-	-	-	-	0	2%
5		Berjangka	0	100%	-	-	-	-	0	0%
TOTAL			85		-		-		85	

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.