



**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN  
1 JANUARI s.d. 31 DESEMBER 2021  
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	39	100%	-	-	-	-	39	31,0%
2		Kesehatan	73	100%	-	-	-	-	73	57,9%
3		Berjangka	13	100%	-	-	-	-	13	10,3%
4	Syariah	Unit Link	1	100%	-	-	-	-	1	0,8%
5		Berjangka	0	100%	-	-	-	-	0	0%
<b>TOTAL</b>			<b>126</b>		<b>-</b>		<b>-</b>		<b>126</b>	

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 menanggapi keberatan tersebut.

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