

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode : Januari - Desember 2019
PT AVRIST ASSURANCE

No	Category Keluhan	SELESAI*		DALAM PROSES **		TIDAK SELESAI***		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Pembayaran Premi	25	15%	0	0	0	0	25
2	Pembayaran Klaim	62	36%	0	0	0	0	62
3	Dana Investasi	12	7%	0	0	0	0	12
4	Biaya-biaya	6	3%	0	0	0	0	6
5	Lainnya	67	39%	0	0	0	0	67
TOTAL		172	100%	0	0.00%	0	0.00%	172

Keterangan:

*) Kolom "Selesai" apabila:

- Avrist telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap pengaduan tersebut
- Avrist telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah tidak menyampaikan keberatan, atau
- Avrist telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah menyampaikan keberatan, namun Avrist menolak keberatan Nasabah tersebut

**) Kolom "Dalam Proses " apabila:

- Pengaduan sedang dalam proses penanganan
- Avrist telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Avrist sedang menanganai keberatan tersebut

***) Kolom "Tidak Selesai" apabila Avrist telah memberikan tanggapan atas oengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Avrist belum memutuskan untuk menanganai keberatan tersebut