

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode : Januari - Desember 2021

PT AVRIST ASSURANCE

| No | Kategori Permasalahan | SELESAI* | | DALAM PROSES ** | | TIDAK SELESAI*** | | Jumlah Pengaduan |
|-------|----------------------------|----------|------------|-----------------|------------|------------------|------------|------------------|
| | | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase | |
| 1 | Pembayaran Klaim | 42 | 50,6% | 0 | 0 | 0 | 0 | 42 |
| 2 | Pembatalan/Penutupan polis | 10 | 12,0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 3 | Pembayaran Premi | 8 | 9,6% | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 4 | Dana Investasi | 1 | 1,2% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Biaya-Biaya | 0 | 0,0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Lainnya | 22 | 26,5% | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 |
| TOTAL | | 83 | 100,0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 83 |

Keterangan:

***) Kolom "Selesai" apabila:**

- Avrist telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap tanggapan atas 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 pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Avrist belum memutuskan untuk menanganai keberatan tersebut**