

## PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode : Januari - Desember 2022

PT AVRIST ASSURANCE

No	Kategori Permasalahan	SELESAI*		DALAM PROSES **		TIDAK SELESAI***		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Pembatalan/Penutupan polis	3	5.0%	0	0	0	0	3
2	Pencairan klaim ditolak	20	33.3%	0	0	0	0	20
3	Pembayaran Premi	6	10.0%	0	0	0	0	6
4	Pemulihan polis	8	13.3%	0	0	0	0	8
5	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim	1	1.7%	0	0	0	0	1
6	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	1	1.7%	0	0	0	0	1
7	Data Tidak Akurat	4	6.7%	0	0	0	0	4
8	Permintaan pengembalian premi	6	10.0%	0	0	0	0	6
9	Pelanggaran oleh agen	2	3.3%	0	0	0	0	2
10	Pencairan reimbursement	1	1.7%	0	0	0	0	1
11	Lainnya	8	13.3%	0	0	0	0	8
TOTAL		60	100.0%	0	0	0	0	60

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 menangani keberatan tersebut*

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