

PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode : Januari - Desember 2023

PT AVRIST ASSURANCE

| No | Jenis Transaksi Keuangan | SELESAI* | | DALAM PROSES ** | | TIDAK SELESAI*** | | Jumlah Pengaduan |
|-------|---|----------|------------|-----------------|------------|------------------|------------|------------------|
| | | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase | Jumlah | Persentase | |
| 1 | Asuransi Jiwa (Unit Link) | 2 | 5.6% | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life) | 5 | 13.9% | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| 3 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kecelakaan Diri | 1 | 2.8% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan | 1 | 2.8% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit | 1 | 2.8% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kumpulan | 14 | 38.9% | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| 7 | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan Kumpulan | 12 | 33.3% | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| TOTAL | | 36 | 100.0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 36 |

Keterangan:

*J Kolom "Selesai" apabila:

- Avrist telah memberikan tanggapan &/ penyelesaian 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

**J 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

***J Kolom "Tidak Selesai" yaitu pengaduan yang tidak diproses oleh Avrist sesuai dengan yang ditentukan dalam POJK 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pasal 67 s.d. Pasal 81, dan Pasal 124 :

- Nasabah tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Avrist
- Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian material, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum di dalam Polis
- Pengaduan tidak terkait dengan pemanfaatan produk dan/atau layanan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan; dan/atau
- Pengaduan sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga peradilan secara perdata