

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: April - Desember 2022

PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah)

No.	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai ^a		Dalam Proses ^b		Tidak Selesai ^c		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Dana Investasi	36	51%	0	0%	0	0%	36
2	Pelayanan Polis	7	10%	0	0%	0	0%	7
3	Klaim	7	10%	0	0%	0	0%	7
4	Pembayaran Kontribusi	4	6%	0	0%	0	0%	4
5	Lainnya	16	23%	0	0%	0	0%	16
Total		70	100%	0	0%	0	0%	70

Jumlah Nasabah per 31 Desember 2022: > 460,000

Keterangan:

- Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
- Penjelasan tabel:
 - Kolom "Selesai" diisi apabila Prudential Syariah telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan:
 - Nasabah memberikan persetujuan terhadap tanggapan pengaduan tersebut;
 - Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
 - Nasabah menyampaikan keberatan namun Prudential Syariah menolak keberatan Nasabah tersebut.
 - Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:
 - Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 - Prudential Syariah telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun nasabah menyampaikan keberatan dan Prudential Syariah sedang menangani keberatan dimaksud.
 - Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila pengaduan telah diberikan tanggapan pengaduan oleh Prudential Syariah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Prudential Syariah belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.