

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2023

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	48	40%	0	0%	0	0%	48
2	Pelayanan Polis	35	29%	0	0%	0	0%	35
3	Klaim	8	6%	0	0%	0	0%	8
4	Pembayaran Kontribusi	2	2%	0	0%	0	0%	2
5	Lainnya	28	23%	0	0%	0	0%	28
Total		121	100%	0	0%	0	0%	121

Jumlah Peserta per 31 Desember 2023: >450,000

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:
 - a) Kolom "Selesai" diisi apabila Prudential Syariah telah memberikan tanggapan atas pengaduan Peserta dan:
 1. Peserta memberikan persetujuan terhadap tanggapan pengaduan tersebut;
 2. Peserta tidak menyampaikan keberatan; atau
 3. Peserta menyampaikan keberatan namun Prudential Syariah menolak keberatan Peserta tersebut.
 - b) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:
 1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 2. Prudential Syariah telah memberikan tanggapan atas pengaduan Peserta namun Peserta menyampaikan keberatan dan Prudential Syariah sedang menangani keberatan dimaksud.
 - c) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila pengaduan telah diberikan tanggapan pengaduan oleh Prudential Syariah namun Peserta menyampaikan keberatan dan Prudential Syariah belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.