

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2024

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	11	8.5%	0	0%	0	0%	11
2	Pelayanan Polis	69	53.1%	0	0%	0	0%	69
3	Klaim	20	15.4%	0	0%	0	0%	20
4	Pembayaran Kontribusi	3	2.3%	0	0%	0	0%	3
5	Lainnya	27	20.8%	0	0%	0	0%	27
Total		130	100%	0	0%	0	0%	130

Jumlah Peserta per 31 Desember 2024 hampir 300.000 Peserta.

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 Peserta dan:
 - Peserta memberikan persetujuan terhadap tanggapan pengaduan tersebut;
 - Peserta tidak menyampaikan keberatan; atau
 - Peserta menyampaikan keberatan namun Prudential Syariah menolak keberatan Peserta tersebut.
 - Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:
 - Pengaduan sedang dalam proses penanganan
 - Prudential Syariah telah memberikan tanggapan atas pengaduan Peserta namun Peserta menyampaikan keberatan dan Prudential Syariah sedang menangani keberatan dimaksud.
 - 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.