

Publikasi Penanganan Pengaduan

Periode: Januari - Desember 2025

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	Klaim	62	60.8%	0	0%	0	0%	62
2	Pelayanan Polis	15	14.7%	0	0%	0	0%	15
3	Dana Investasi	11	10.8%	0	0%	0	0%	11
4	Pembayaran Kontribusi	6	5.9%	0	0%	0	0%	6
5	Lainnya	8	7.8%	0	0%	0	0%	8
Total		102	100%	0	0%	0	0%	102

Jumlah Peserta per 31 Desember 2025 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.