



**PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN
1 JANUARI s.d. 31 DESEMBER 2024
PT ASURANSI JIWA GENERALI INDONESIA**

No	Jenis Kegiatan	Jenis Transaksi Keuangan	Selesai*)		Dalam Proses**)		Tidak Selesai***)		Jumlah Pengaduan	
			Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase	Jumlah	Presentase
1	Konvensional	Unit Link	15	100%	-	-	-	-	15	17%
2		Kesehatan	61	100%	-	-	-	-	61	69%
3		Berjangka	3	100%	-	-	-	-	3	3%
4		Whole Life	7	100%					7	8%
5	Syariah	Unit Link	1	100%	-	-	-	-	1	1%
6		Kesehatan	1	100%	-	-	-	-	1	1%
TOTAL			88		-		-		88	

Keterangan:

*) Kolom "Selesai" diisi apabila:

1. Generali telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah memberikan persetujuan terhadap pengaduan tersebut;
2. Generali telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
3. Generali telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah dan Nasabah menyampaikan keberatan namun Generali menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
2. Generali telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Generali sedang menangani keberatan tersebut.

***) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila Generali telah memberikan tanggapan atas pengaduan Nasabah namun Nasabah menyampaikan keberatan dan Generali belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.