



PT AIG Insurance Indonesia

Publikasi Layanan Pengaduan

Complaint Service Publication

Periode: Januari – Desember 2024

Period: January – December 2024

No	Jenis Transaksi Keuangan <i>Type of Financial Transaction</i>	Selesai <i>Settled*</i>		Dalam Proses <i>In Process**</i>		Tidak Selesai <i>Unsettled***</i>		Jumlah Pengaduan <i>Quantity of Complaints</i>
		Jumlah <i>Quantity</i>	Prosentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Quantity</i>	Prosentase <i>Percentage</i>	Jumlah <i>Quantity</i>	Prosentase <i>Percentage</i>	
1	Klaim / <i>Claim</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2
	Jumlah / <i>Total</i>	2	100%	0	0%	0	0%	2

Keterangan / *Remarks:*

* Kolom "Selesai" berarti Konsumen telah diberikan tanggapan pengaduan oleh AIG Indonesia dan bahwa: / *The "Settled" column means that the Consumer was given a response to complaint by AIG Indonesia and that either:*

1. Konsumen menyetujui tanggapan pengaduan; atau / *The Consumer approved the response to complaint;* or
2. Konsumen tidak menyampaikan keberatan; atau / *The Consumer did not file an objection;* or
3. Konsumen menyampaikan keberatan namun AIG Indonesia menolak keberatan tersebut. / *The Consumer filed an objection, but AIG Indonesia rejected the objection.*

** Kolom "Dalam Proses" berarti bahwa: / *The "In Process" column means that either:*

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan; atau / *The complaint is in the handling process;* or
2. Konsumen telah diberikan tanggapan pengaduan oleh AIG Indonesia, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan AIG Indonesia sedang menangani keberatan tersebut. / *The Consumer was given a response to complaint by AIG Indonesia, but the Consumer filed an objection, and AIG Indonesia is currently handling the objection.*

*** Kolom "Tidak Selesai" berarti bahwa Konsumen telah diberikan tanggapan pengaduan oleh AIG Indonesia namun Konsumen menyampaikan keberatan dan AIG Indonesia belum memutuskan apakah akan menolak atau menangani keberatan tersebut. / *The "Unsettled" column means that the Consumer was given a response to complaint by AIG Indonesia, but the Consumer filed an objection, and AIG Indonesia has not decided whether to reject or handle the objection.*