PUBLIKASI PENANGANAN PENGADUAN

Periode: Januari s.d. Desember 2025

PT Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN

No	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Selesai*)		Tidak Selesai**)		Dalam Proses***)		Jumlah Pengaduan
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	
1	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit	Data Tidak Akurat	1	100	0	0	0	0	1
2	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit	Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran	2	100	0	0	0	0	2
3	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit	Pembatalan/penutupan polis	1	100	0	0	0	0	1
4	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kredit	Permintaan pengembalian premi	2	100	0	0	1	100	3
Total Pengaduan			**6**	**100**	**0**	**0**	**1**	**100**	**7**

Keterangan:

*) Kolom **Selesai** diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN ("AL AMIN") dan memenuhi salah satu kondisi sebagai berikut:

a. Konsumen menyetujui Tanggapan Pengaduan yang disampaikan oleh AL AMIN;

b. Konsumen tidak menyampaikan keberatan atas Tanggapan Pengaduan; atau

c. Konsumen menyampaikan keberatan, namun AL AMIN telah memberikan keputusan untuk menolak keberatan Konsumen tersebut.

) Kolom **Tidak Selesai diisi apabila Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh PT Asuransi Jiwa Syariah AL AMIN ("AL AMIN") namun Konsumen menyampaikan keberatan dan AL AMIN belum menetapkan keputusan atas penanganan keberatan tersebut.

***) Kolom **Dalam Proses** diisi apabila:

a. Pengaduan masih dalam proses penanganan oleh AL AMIN;atau

b. Pengaduan telah diberikan Tanggapan Pengaduan oleh AL AMIN, namun Konsumen menyampaikan keberatan dan AL AMIN masih dalam proses menangani keberatan tersebut.