

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

PERIODE: JANUARI 2025 - DESEMBER 2025

PT MNC ASURANSI INDONESIA

No	Kategori Permasalahan	Selesai*		Dalam Proses**		Tidak Selesai***		Jumlah
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1	Progres pengajuan klaim	2	100%	-	0%	-	0%	2
2	Kendala polis	1		-		-		1
3	Survey kendaraan	1		-		-		1
4	Perhitungan biaya cover asuransi	1		-		-		1
5	Permintaan perubahan Coverage yang belum selesai	1		-		-		1
6	Sikap pemasar yang kurang sesuai	1		-		-		1
7	Proses refund dan kecepatan respons	3		-		-		3
8	Pengaduan permasalahan klaim yang diterima melalui APPK	1		-		-		1
	Total							11

Keterangan:

*) Kolom "Selesai " diisi apabila MNC Insurance telah memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah dan apabila :

1. Nasabah memberikan persetujuan terhadap Tanggapan Pengaduan tersebut;
2. Nasabah tidak menyampaikan keberatan; atau
3. Nasabah menyampaikan keberatan namun MNC Insurance menolak keberatan Nasabah tersebut.

**) Kolom "Dalam Proses" diisi apabila:

1. Pengaduan sedang dalam proses penanganan.
2. Pengaduan telah diberikan Tanggapan oleh MNC Insurance, namun Nasabah menyampaikan keberatan dan MNC Insurance sedang menangani keberatan dimaksud.

***) Kolom "Tidak Selesai" diisi apabila pengaduan telah diberikan tanggapan, namun Nasabah menyampaikan keberatan dan MNC Insurance belum memutuskan untuk menangani keberatan tersebut.