

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE**  
**PERIODE 2020**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian			
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses	
Triwulan I	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Kelelahan Pelaku Usaha Jasa Keuangan	7	5	0	2	
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	33	18	0	15	
			Permintaan pengembalian premi	6	2	0	4	
			SLA Proses Klaim	13	12	0	1	
			SLA Proses Withdrawal/Surrender/Freelook/Reinstatement	1	1	0	0	
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Misseling	4	3	0	1	
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	4	3	0	1	
			SLA Proses Klaim	5	5	0	0	
			Belum Menerima Polis	2	1	0	1	
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	3	2	0	1	
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Pembayaran premi	3	3	0	0	
			Pemulihan polis	1	1	0	0	
			Pencairan klaim ditolak	7	7	0	0	
			Permintaan pengembalian premi	3	3	0	0	
			SLA Proses Klaim	115	94	0	21	
			SLA Proses Withdrawal/Surrender/Freelook/Reinstatement	1	1	0	0	
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	2	2	0	0	
			Grand Total	210	163	0	47	
			%	100%	78%	0%	22%	
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	4	4	0	0	
			Keterlambatan proses klaim	5	3	0	2	
			Ketidaksesuaian polis	9	2	0	7	
			Pelanggaran oleh agen	1	1	0	0	
			Pembatalan/penutupan polis	2	1	0	1	
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Pembayaran premi	1	0	0	1	
			Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0	
			Permintaan pengembalian premi	25	12	0	13	
			Data tidak akurat	1	0	0	1	
			Pelanggaran oleh agen	1	0	0	1	
	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan		Permintaan pengembalian premi	6	1	0	5	
			Data tidak akurat	1	0	0	1	
			Keterlambatan proses klaim	33	1	0	32	
			Pembayaran premi	1	0	0	1	
			Pemulihan polis	1	0	0	1	
			Pencairan klaim ditolak	3	2	0	1	
			Permintaan pengembalian premi	5	0	0	5	
			Grand Total	102	30	0	72	
			%	100%	29%	0%	71%	
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	6	6	0		
			Keterlambatan proses klaim	6	3	0	3	
			Ketidaksesuaian Polis	3	3	0		
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0		
			Pelanggaran oleh Agen	3	0	0	3	
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Pembatalan Polis	1	1	0		
			Pemulihan Polis	1	1	0		
			Pencairan klaim ditolak	10	5	0	5	
			Pengembalian Premi	20	17	0	3	
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0		
	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan		Pengembalian Premi	50	49	0	1	
			Keterlambatan proses klaim	7	5	0	2	
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	2	2	0		
			Lainnya : Belum Menerima No Claim Bonus	1	1	0		
			Lainnya : Penawaran Produk	1	1	0		
	Asuransi Jiwa berupa Kecelakaan Diri		Pemulihan Polis	1	1	0		
			Pencairan klaim ditolak	12	6	0	6	
			Pengembalian Premi	4	4	0		
			Lainnya : E-Polis Tidak Dapat Dibuka	1	1	0		
			Grand Total	131	108	0	23	
			%	100%	82%	0%	18%	