

**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)	Kelalaian 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
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	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
Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	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	
			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%