

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE 2022**

<b>Keterangan</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
	<b>Jan - March</b>	<b>Apr - June</b>	<b>July - Sept</b>	<b>Oct - Dec</b>
Numbers of Complainer	51	48	119	
Numbers of Cases	75	48	140	

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE 2022

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian				
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses		
Triwulan I	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Belum Terima Buku/Sertifikat Polis	1	1	0	0		
			Data tidak akurat	6	6	0	0		
			Keberatan Nilai Investasi	12	10	0	2		
			Ketidaksesuaian polis	4	0	0	4		
			Pelanggaran oleh Agen	4	2	0	2		
			Pembayaran premi	1	1	0	0		
			Pencairan klaim ditolak	9	2	0	7		
			Permintaan pengembalian premi	11	10	0	1		
			Pembatalan/penutupan polis	1	1	0	0		
			Pencairan klaim ditolak	3	2	0	1		
		Asuransi Jiwa Berjangka	Permintaan pengembalian premi	14	14	0	0		
			SLA Internal Proses	4	4	0	0		
			Belum Terima Buku/Sertifikat Polis	1	1	0	0		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Permintaan pengembalian premi	2	2	0	0		
			SLA Internal Proses	2	2	0	0		
		<b>Total</b>				<b>75</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
		<b>Rasio</b>				<b>100%</b>	<b>77%</b>	<b>0%</b>	<b>23%</b>
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian				
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Data tidak akurat	1	1	0	0		
			Keberatan Nilai Investasi	2	2	0	0		
			Keterlambatan proses klaim	3	3	0	0		
			Ketidaksesuaian polis	6	0	0	6		
			Pelanggaran oleh Agen	2	0	0	2		
			Pembatalan/penutupan polis	8	6	0	2		
			Pemulihan polis	1	0	0	1		
			Pencairan klaim ditolak	9	2	0	7		
			Permintaan pengembalian premi	2	2	0	0		
			Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0		
		Asuransi Jiwa Berjangka	Permintaan pengembalian premi	15	15	0	0		
			Pembatalan/penutupan polis	2	0	0	2		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Permintaan pengembalian premi	1	1	0	0		
			Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0		
		Asuransi Kesehatan	Pencairan klaim ditolak	1	0	0	1		
			<b>Total</b>				<b>58</b>	<b>37</b>	<b>0</b>
		<b>Rasio</b>				<b>100%</b>	<b>64%</b>	<b>0%</b>	<b>36%</b>

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	4	4	0	0
			Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0
			Ketidaksesuaian polis	2	1	0	1
			Lainnya:SLA Internal Proses	25	25	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	5	5	0	0
			Permintaan pengembalian premi	76	66	0	10
			Lainnya:Penawaran produk	2	2	0	0
			Lainnya:Pengiriman Ulang Polis	1	1	0	0
			Pemulihan polis	1	1	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	1	1	0	0
			Ketidaksesuaian perhitungan/pembayaran klaim	1	1	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	7	6	0	1
			Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0
			Permintaan pengembalian premi	4	4	0	0
			Lainnya:SLA Internal Proses	1	1	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Lainnya:Belum terima Polis/Sertifikat	1	1	0	0
			Lainnya:Pengiriman ulang Polis	1	1	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	2	2	0	0
		<b>Total</b>				<b>140</b>	<b>128</b>
<b>Ratio</b>				<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>