

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

Keterangan	Q1	Q2	Q3	Q4
	Jan - March	Apr - June	July - Sept	Oct - Dec
Numbers of Complainer	51	48	119	48
Numbers of Cases	75	48	140	54

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
		Asuransi Jiwa Berjangka	Pencairan klaim ditolak	3	2	0	1
			Permintaan pengembalian premi	14	14	0	0
			SLA Internal Proses	4	4	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Belum Terima Buku/Sertifikat Polis	1	1	0	0
			Permintaan pengembalian premi	2	2	0	0
			SLA Internal Proses	2	2	0	0
Total				75	58	0	17
Rasio				100%	77%	0%	23%
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
		Asuransi Jiwa Berjangka	Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0
			Permintaan pengembalian premi	15	15	0	0
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Pembatalan/penutupan polis	2	0	0
		Permintaan pengembalian premi		1	1	0	0
		Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0
			Pencairan klaim ditolak	1	0	0	1
Total				58	37	0	21
Rasio				100%	64%	0%	36%

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
		Total				140	128
Ratio				100%	91%	0%	9%

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian				
					Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)		
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	2	2	0	0		
			Keterlambatan proses klaim	1	1	0	0		
			Ketidaksesuaian polis	4	0	0	4		
			Lainnya:... (sebutkan)	2	2	0	0		
			Pembatalan/penutupan polis	9	9	0	0		
			Pencairan klaim ditolak	0	0	0	0		
			Permintaan pengembalian premi	32	18	2	12		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Lainnya:... (sebutkan)	2	2	0	0		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Lainnya:... (sebutkan)	1	1	0	0		
			Lainnya:... (sebutkan)	1	1	0	0		
		Total				54	36	2	16
		Ratio				100%	67%	4%	30%