

Laporan Pengaduan Konsumen 2021
LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021

Keterangan	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
	Jan - March	Apr - June	July - Sept	Oct - Dec	
Numbers of Customer	77	67	80	63	287
Numbers of Cases	95	100	95	83	373

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2021

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian					
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses			
Triwulan 1	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	6	3	0	3			
			Ketidaksesuaian Polis	5	5	0	0			
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0	0			
			Lainnya : Belum Menerima Laporan Keuangan	2	2	0	0			
			Nilai Investasi	5	2	0	3			
			Pelanggaran oleh Agen	6	5	0	1			
			Pembayaran Premi	2	2	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	9	1	0	8			
			Permintaan pengembalian premi	15	11	0	4			
			Lainnya : Penawaran Produk	2	2	0	0			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Pembatalan Polis	1	1	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	14	13	0	1			
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	8	4	0	4		
				Ketidaksesuaian Polis	4	4	0	0		
		Lainnya : Notifikasi Pembayaran Premi		1	1	0	0			
		Pembayaran Premi		1	1	0	0			
		Pencairan klaim ditolak		1	1	0	0			
		Permintaan pengembalian premi		11	11	0	0			
		Status Polis	1	1	0	0				
		Grand Total				95	71	0	24	
		%				100%	75%	0%	25%	
		Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	8	6	0	2			
			Keterlambatan proses klaim	4	4	0	0			
			Ketidaksesuaian Polis	10	5	0	5			
			Pelanggaran oleh Agen	11	11	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	8	1	0	7			
Permintaan pengembalian premi	10		10	0	0					
Lainnya : Belum menerima Polis	2		2	0	0					
Pembayaran Premi	2		2	0	0					
Lainnya : Layanan Petugas	1		1	0	0					
Pembatalan/penutupan polis	10		8	0	2					
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian					
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	1				1		
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	10	10	0	0			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	11	9	0	2			
			Pencairan klaim ditolak	1		0	1			
			Permintaan pengembalian premi	4	4	0	0			
			Lainnya : Belum menerima Polis	1	1	0	0			
			Pembayaran Premi	1	1	0	0			
			Pembatalan/penutupan polis	1	1	0	0			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endow)	Ketidaksesuaian Polis	1	1	0	0			
			Lainnya : Belum menerima Polis	1	1	0	0			
			Pembayaran Premi	1	1	0	0			
		Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)							
		Grand Total				100	80	0	20	
		%				100%	80%	0%	20%	
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	2	2	0	0			
			Keterlambatan proses klaim	1	1	0	0			
			Ketidaksesuaian Polis	14	11	0	3			
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0	0			
			Nilai Investasi	2	2	0	0			
			Pelanggaran oleh Agen	3	0	0	3			
			Pembatalan/penutupan polis	3	3	0	0			
			Pembayaran Premi	1	1	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	11	2	0	9			
			Permintaan pengembalian premi	17	8	0	9			
		Status Polis	1	1	0	0				
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	20	18	0	2			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endo	Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0			
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian					
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan			Selesai	Tidak Selesai				
			Keterlambatan proses klaim	7	5	0	2			
			Pembayaran Premi	1	1	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	1	1	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	4	4	0	0			
			Status Polis	2	2	0	0			
			Grand Total	95	67	0	28			
%				100%	71%	0%	29%			
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan Nilai Investasi	9	8	0	1			
			Ketidaksesuaian Polis	7	7	0	0			
			Pelanggaran oleh Agen	6	5	0	1			
			Pembayaran Premi	1	1	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	11	4	0	7			
			Permintaan pengembalian premi	20	19	0	1			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0			
			Pencairan klaim ditolak	5	5	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	14	14	0	0			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endow	Permintaan pengembalian premi	1	1	0	0			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	5	5	0	0			
			Permintaan pengembalian premi	2	1	0	1			
			Grand Total	83	72	0	11			
			%				100%	87%	0%	13%