

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE 2023**

Keterangan	Q1	Q2	Q3	Q4
	Jan - March	Apr - June	July - Sept	Oct - Dec
Numbers of Complainer	84	148		
Numbers of Cases	93	166		

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE Q1 - Q2 2023**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian			
					Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)	
Triwulan I	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Ketidaksesuaian polis	4	4			
			Pembatalan/penutupan polis	4	4			
			Pencairan klaim ditolak	6	6			
			Permintaan pengembalian premi	75	65	2	8	
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Permintaan pengembalian premi	2	2		
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Lainnya:... (sebutkan)	1	1		
				Lainnya:... (sebutkan)	1			1
<b>Total</b>				<b>93</b>	<b>82</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	
<b>Ratio</b>				<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>	
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Status Penyelesaian			
					Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)	
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	5	1		4	
			Ketidaksesuaian polis	2	2			
			Pembatalan/penutupan polis	18	15		3	
			Pencairan klaim ditolak	3	3			
			Permintaan pengembalian premi	130	115		15	
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Pencairan klaim ditolak Asuransi Kesehatan	5	5		
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Permintaan pengembalian premi	2	1		1
Pembatalan/penutupan polis	1				1			
<b>Total</b>				<b>166</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	
<b>Ratio</b>				<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	