

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	58	140	54

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE Q1 - Q4 2022

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)	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		
			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		
Ratio				139%	107%	0%	31%		
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)		
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		
			Total				58	37	0
Ratio				107%	69%	0%	39%		
Periode		Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)	
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		
			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	0
Ratio				259%	237%	0%	22%		
Periode			Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Jumlah (b)	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		
			Lainnya:... (sebutkan)	1	1	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%		