

**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	167	
Numbers of Cases	93	166	187	

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE Q1 - Q3, 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	
Total			93	82	2	9		
Ratio			100%	88%	2%	10%		
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)	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			
Total			166	142	0	24		
Ratio			100%	86%	0%	14%		
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)	Keterlambatan proses klaim	1	1			
			Ketidaksesuaian polis	1			1	
			Pembatalan/penutupan polis	18	12		6	
			Pemulihan polis	4	3		1	
			Pencairan klaim ditolak	4	2		2	
			Permintaan pengembalian premi	154	141	4	9	
	Unit Usaha Syariah	Konvensional	Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment) Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)	Pencairan klaim ditolak Asuransi Kesehatan	1			1
				Permintaan pengembalian premi	2			2
				Pelanggaran oleh agen	1			1
			Pencairan klaim ditolak	1	1			
Total			187	160	4	23		
Ratio			113%	96%	2%	14%		