

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE 2024**

| Keterangan            | Semester I | Semester II |
|-----------------------|------------|-------------|
|                       | Jan - Jun  | Jul - Dec   |
| Numbers of Complainer | 80         | 62          |
| Numbers of Cases      | 84         | 66          |

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE Semester I - II 2024**

| Periode                       | Jenis Kegiatan                                              | Jenis Produk dan/atau Layanan                               | Kategori Permasalahan                                       | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya |               |              |            | Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan |               |              |             | Total Pengaduan |   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------|------------------------------------------------|---------------|--------------|-------------|-----------------|---|
|                               |                                                             |                                                             |                                                             | Selesai                                                   | Tidak Selesai | Dalam Proses | Jumlah     | Selesai                                        | Tidak Selesai | Dalam Proses | Jumlah      |                 |   |
| Semester I                    | Konvensional                                                | Asuransi Jiwa (lainnya)                                     | Data tidak akurat                                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Keberatan atas nilai investasi (unit link)                  | 2                                                         | 0             | 0            | 2          | 6                                              | 0             | 2            | 8           | 10              |   |
|                               |                                                             |                                                             | Ketidaksesuaian polis                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 2                                              | 0             | 0            | 2           | 2               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pelanggaran oleh agen                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 2                                              | 0             | 1            | 3           | 3               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pembatalan/penutupan polis                                  | 3                                                         | 0             | 1            | 4          | 9                                              | 0             | 0            | 9           | 13              |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pemulihan polis                                             | 2                                                         | 0             | 0            | 2          | 2                                              | 0             | 0            | 2           | 4               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pencairan klaim ditolak                                     | 2                                                         | 0             | 0            | 2          | 2                                              | 0             | 0            | 2           | 4               |   |
|                               |                                                             | Permintaan pengembalian premi                               | 5                                                           | 0                                                         | 0             | 5            | 26         | 0                                              | 0             | 26           | 31          |                 |   |
|                               |                                                             | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance) | Keterlambatan proses klaim                                  | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pencairan klaim ditolak                                     | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Data tidak akurat                                           | 1                                                         | 0             | 0            | 1          | 0                                              | 0             | 0            | 0           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pelanggaran oleh agen                                       | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pembatalan/penutupan polis                                  | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pemulihan polis                                             | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 0                                              | 0             | 1            | 1           | 1               |   |
|                               | Pencairan klaim ditolak                                     |                                                             | 3                                                           | 0                                                         | 0             | 3            | 0          | 0                                              | 0             | 0            | 3           |                 |   |
|                               | Permintaan pengembalian premi                               | 2                                                           | 0                                                           | 0                                                         | 2             | 1            | 0          | 0                                              | 1             | 3            |             |                 |   |
|                               | Unit Usaha Syariah                                          | Asuransi Jiwa (lainnya)                                     | Keberatan atas nilai investasi (unit link)                  | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 0                                              | 0             | 1            | 1           | 1               |   |
| Ketidaksesuaian polis         |                                                             |                                                             | 0                                                           | 0                                                         | 0             | 0            | 1          | 0                                              | 0             | 1            | 1           |                 |   |
| Permintaan pengembalian premi |                                                             |                                                             | 1                                                           | 0                                                         | 0             | 1            | 1          | 0                                              | 0             | 1            | 2           |                 |   |
| <b>Total</b>                  |                                                             |                                                             | <b>21</b>                                                   | <b>0</b>                                                  | <b>1</b>      | <b>22</b>    | <b>57</b>  | <b>0</b>                                       | <b>5</b>      | <b>62</b>    | <b>84</b>   |                 |   |
| <b>Ratio</b>                  |                                                             |                                                             | <b>25%</b>                                                  | <b>0%</b>                                                 | <b>1%</b>     | <b>26%</b>   | <b>68%</b> | <b>0%</b>                                      | <b>6%</b>     | <b>74%</b>   | <b>100%</b> |                 |   |
| Semester II                   | Konvensional                                                | Asuransi Jiwa (lainnya)                                     | Data tidak akurat                                           | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Keberatan atas nilai investasi (unit link)                  | 2                                                         | 0             | 0            | 2          | 4                                              | 0             | 0            | 4           | 6               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pembatalan/penutupan polis                                  | 1                                                         | 0             | 0            | 1          | 5                                              | 0             | 1            | 6           | 7               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pemulihan polis                                             | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               |                                                             | Pencairan klaim ditolak                                     | 0                                                           | 0                                                         | 0             | 0            | 9          | 0                                              | 1             | 10           | 10          |                 |   |
|                               |                                                             | Permintaan pengembalian premi                               | 2                                                           | 0                                                         | 0             | 2            | 31         | 0                                              | 0             | 31           | 33          |                 |   |
|                               |                                                             | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan                     | Permintaan pengembalian premi                               | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance) |                                                             | Pemulihan polis                                             | 1                                                         | 0             | 0            | 1          | 0                                              | 0             | 0            | 0           | 1               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Pembatalan/penutupan polis                                  | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 1                                              | 0             | 0            | 1           | 1               |   |
|                               | Unit Usaha Syariah                                          | Asuransi Jiwa (lainnya)                                     | Permintaan pengembalian premi                               | 0                                                         | 0             | 0            | 0          | 5                                              | 0             | 0            | 5           | 5               |   |
|                               |                                                             |                                                             | Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance) | Keberatan atas nilai investasi (unit link)                | 0             | 0            | 0          | 0                                              | 1             | 0            | 0           | 1               | 1 |
|                               |                                                             |                                                             |                                                             | Pembatalan/penutupan polis                                | 0             | 0            | 0          | 0                                              | 3             | 0            | 1           | 4               | 4 |
|                               | <b>Total</b>                                                |                                                             |                                                             | <b>7</b>                                                  | <b>0</b>      | <b>0</b>     | <b>7</b>   | <b>63</b>                                      | <b>0</b>      | <b>3</b>     | <b>66</b>   | <b>73</b>       |   |
|                               | <b>Ratio</b>                                                |                                                             |                                                             | <b>10%</b>                                                | <b>0%</b>     | <b>0%</b>    | <b>10%</b> | <b>86%</b>                                     | <b>0%</b>     | <b>4%</b>    | <b>90%</b>  | <b>100%</b>     |   |