

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2025**

Keterangan	Semester I	Semester II
	Jan - Jun	Jul - Dec
Numbers of Complainer	72	58
Numbers of Cases	83	62

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE Semester I - II - 2025**

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)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	0	0	0	0	4	0	0	4	4			
			Ketidaksesuaian polis	0	0	0	0	6	0	1	7	7			
			Pembatalan/penutupan polis	1	0	0	1	2	0	0	2	3			
			Pemulihan polis	0	0	0	0	2	0	0	2	2			
			Pencairan klaim ditolak	0	0	0	0	7	0	2	9	9			
			Permintaan pengembalian premi	0	0	0	0	44	0	5	49	49			
			Lainnya:... (SLA Proses Perubahan)	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
			Pencairan klaim ditolak	1	0	0	1	0	0	0	0	1			
			Permintaan pengembalian premi	1	0	0	1	3	0	0	3	4			
			Ketidaksesuaian polis	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
		Total					3	0	0	3	72	0	8	80	83
		Ratio					4%	0%	0%	4%	87%	0%	10%	96%	100%
Semester II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Permintaan pengembalian premi	1	0	4	5	41	0	0	41	46			
			Pencairan klaim ditolak	1	0	1	2	5	0	0	5	7			
			Pembatalan/penutupan polis	0	0	0	0	3	0	0	3	3			
			Lainnya:... (SLA Proses Klaim)	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
			Ketidaksesuaian polis	1	0	0	1	1	0	0	1	2			
			Pemulihan polis	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Permintaan pengembalian premi	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
			Pencairan klaim ditolak	0	0	0	0	1	0	0	1	1			
	Total					3	0	5	8	54	0	0	54	62	
	Ratio					5%	0%	8%	13%	87%	0%	0%	87%	100%	