

**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		
Numbers of Cases	75	48		

LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2022

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian				
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses		
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		
		Asuransi Jiwa Berjangka	Pencairan klaim ditolak	3	2	0	1		
			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				100%	77%	0%	23%
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian				
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses		
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		
		Asuransi Jiwa Berjangka	Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0		
			Permintaan pengembalian premi	15	15	0	0		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Pembatalan/penutupan polis	2	0	0	2		
			Permintaan pengembalian premi	1	1	0	0		
		Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	2	2	0	0		
			Pencairan klaim ditolak	1	0	0	1		
		Total				58	37	0	21
		Ratio				100%	64%	0%	36%