

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2020**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Triwulan I	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	7	5	0	2
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	33	18	0	15
			Permintaan pengembalian premi	6	2	0	4
			SLA Proses Klaim	13	12	0	1
			SLA Proses Withdrawal/Surrender/FreeLook/Reinstatement	1	1	0	0
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Misseling	4	3	0	1
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	4	3	0	1
			SLA Proses Klaim	5	5	0	0
			Belum Menerima Polis	2	1	0	1
			Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	3	2	0	1
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Pembayaran premi	3	3	0	0
			Pemulihan polis	1	1	0	0
			Pencairan klaim ditolak	7	7	0	0
			Permintaan pengembalian premi	3	3	0	0
			SLA Proses Klaim	115	94	0	21
	SLA Proses Withdrawal/Surrender/FreeLook/Reinstatement		1	1	0	0	
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	2	2	0	0
Grand Total				210	163	0	47
%				100%	78%	0%	22%
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	4	4	0	0
			Keterlambatan proses klaim	5	3	0	2
			Ketidaksesuaian polis	9	2	0	7
			Pelanggaran oleh agen	1	1	0	0
			Pembatalan/penutupan polis	2	1	0	1
			Pembayaran premi	1	0	0	1
			Pencairan klaim ditolak	3	3	0	0
			Permintaan pengembalian premi	25	12	0	13
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Data tidak akurat	1	0	0	1
			Pelanggaran oleh agen	1	0	0	1
			Permintaan pengembalian premi	6	1	0	5
			Data tidak akurat	1	0	0	1
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Keterlambatan proses klaim	33	1	0	32
			Pembayaran premi	1	0	0	1
			Pemulihan polis	1	0	0	1
	Pencairan klaim ditolak		3	2	0	1	
	Permintaan pengembalian premi		5	0	0	5	
Grand Total				102	30	0	72
%				100%	29%	0%	71%
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	6	6	0	0
			Keterlambatan proses klaim	6	3	0	3
			Ketidaksesuaian Polis	3	3	0	
			Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	1	1	0	
			Pelanggaran oleh Agen	3		0	3
			Pembatalan Polis	1	1	0	
			Pemulihan Polis	1	1	0	
			Pencairan klaim ditolak	10	5	0	5
			Pengembalian Premi	20	17	0	3
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Pencairan klaim ditolak	1	1	0	
			Pengembalian Premi	50	49	0	1
			Keterlambatan proses klaim	7	5	0	2
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	2	2	0	
			Lainnya : Belum Menerima No Claim Bonus	1	1	0	
			Lainnya : Penawaran Produk	1	1	0	
	Pemulihan Polis		1	1	0		
	Pencairan klaim ditolak		12	6	0	6	
Asuransi Jiwa berupa Kecelakaan Diri	Pengembalian Premi	4	4	0			
	Lainnya : E-Polis Tidak Dapat Dibuka	1	1	0			
Grand Total				131	108	0	23
%				100%	82%	0%	18%
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	4	4		
			Ketidaksesuaian Polis	9	8		1
			Lainnya : Belum Menerima Laporan Keuangan	3	1		2
			Pelanggaran oleh Agen	5			5
			Pembayaran premi	1	1		
			Pencairan klaim ditolak	16	8		8
			Permintaan pengembalian premi	10	10		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Lainnya : Belum Menerima Buku Polis/Sertifikat	2	2		
			Permintaan pengembalian premi	20	20		
			Keterlambatan proses klaim	7	7		
			Ketidaksesuaian Polis	1	1		
	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Pencairan klaim ditolak	9	9			
		Permintaan pengembalian premi	4	3		1	
Grand Total				91	74	0	17
%				69%	56%	0%	13%