

**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	67
Numbers of Cases	93	166	187	81

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE Q1 - Q4, 2023**

Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
Triwulan I	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Ketidaksesuaian polis	4	4		
			Pembatalan/penutupan polis	4	4		
			Pencairan klaim ditolak	6	6		
			Pemintaan pengembalian premi	75	65	2	8
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	2	2		
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	1	1		
	Lainnya:... (sebutkan)	1	1				
<b>Total</b>				<b>93</b>	<b>82</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
<b>Ratio</b>				<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
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		
			Pemintaan pengembalian premi	130	115		15
			Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	5	5		
	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	2	1		1		
Lainnya:... (sebutkan)	1	1					
<b>Total</b>				<b>166</b>	<b>142</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
<b>Ratio</b>				<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>
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
			Pemintaan pengembalian premi	154	141	4	9
	Pencairan klaim ditolak Asuransi Kesehatan	1			1		
Unit Usaha Syariah			Pemintaan pengembalian premi	2			2
Konvensional	Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)		Pelanggaran oleh agen	1			1
Konvensional	Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)		Pencairan klaim ditolak	1	1		
<b>Total</b>				<b>187</b>	<b>160</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
<b>Ratio</b>				<b>113%</b>	<b>96%</b>	<b>2%</b>	<b>14%</b>
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	1	1		0
			Ketidaksesuaian polis	4	4		0
			Pembatalan/penutupan polis	9	6		3
			Pemulihan polis	2	0		2
			Pencairan klaim ditolak	2	0		2
			Keberatan atas nilai investasi (unit link)	4	2		2
	Pemintaan pengembalian premi	48	43		5		
Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)			Pemintaan pengembalian premi	1	0		1
Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)		Pelanggaran oleh agen	1	1		0
Konvensional			Pembatalan/penutupan polis	3	3		0
Konvensional			Pencairan klaim ditolak	4	1		3
Konvensional			Data tidak akurat	1	0		1
<b>Total</b>				<b>80</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>Ratio</b>				<b>48%</b>	<b>37%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>