

**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		
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		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)	Pengembalian Premi	20	17	0	3		
			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					
Pengembalian Premi	4	4	0						
Asuransi Jiwa berupa Kecelakaan Diri	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				
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Ketidaksesuaian Polis	1	1				
			Pencairan klaim ditolak	9	9				
			Permintaan pengembalian premi	4	3		1		
			Grand Total				91	74	0
		%				69%	56%	0%	13%