

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE 2024**

Keterangan	Semester I	Semester II
	Jan - Jun	Jul - Dec
Numbers of Complainer	80	
Numbers of Cases	84	

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE  
PERIODE Semester I - 2024**

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)	Data tidak akurat	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Keberatan atas nilai investasi (unit link)	2	0	0	2	6	0	2	8	10	
			Ketidaksesuaian polis	0	0	0	0	2	0	0	2	2	
			Pelanggaran oleh agen	0	0	0	0	2	0	1	3	3	
			Pembatalan/penutupan polis	3	0	1	4	9	0	0	9	13	
			Pemulihan polis	2	0	0	2	2	0	0	2	4	
			Pencairan klaim ditolak	2	0	0	2	2	0	0	2	4	
		Permintaan pengembalian premi	5	0	0	5	26	0	0	26	31		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Keterlambatan proses klaim	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Pencairan klaim ditolak	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Data tidak akurat	1	0	0	1	0	0	0	0	1	
			Pelanggaran oleh agen	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Pembatalan/penutupan polis	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Pemulihan polis	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
	Pencairan klaim ditolak		3	0	0	3	0	0	0	0	3		
	Permintaan pengembalian premi	2	0	0	2	1	0	0	1	3			
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	0	0	0	0	0	0	1	1	1	
			Ketidaksesuaian polis	0	0	0	0	1	0	0	1	1	
			Permintaan pengembalian premi	1	0	0	1	1	0	0	1	2	
	<b>Total</b>				<b>21</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>84</b>
	<b>Ratio</b>				<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>26%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>6%</b>	<b>74%</b>	<b>100%</b>