

**LAPORAN LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN PFI MEGA LIFE INSURANCE
PERIODE 2019**

Periode	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
				Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
Triwulan I	Dwiguna	Pengembalian Premi	4	4	0	0
	Unit Link	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	6	3	0	3
		Pengembalian Premi	3	0	0	3
	Kesehatan	Konsumen Belum Menerima Buku Polis	1	1	0	0
		Pengembalian Premi	1	1	0	0
	Total			15	9	0
Persentase (%)			100%	60%	0%	40%
Triwulan II	Berjangka	Pengembalian Premi	7	5	0	2
	Unit Link	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	13	6	0	7
		Pengembalian Premi	8	2	0	6
	Kesehatan	Konsumen Belum Menerima Buku Polis	3	2	0	1
		Pengembalian Premi	5	2	0	3
		Tidak setuju ikut produk	1	1	0	0
	Total			37	18	0
Persentase (%)			100%	49%	0%	51%
Triwulan III	Berjangka	Pengembalian Premi	14	8	0	6
	Unit Link	Kelalaian Pelaku Jasa Keuangan	3	3	0	0
		Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	16	4	0	12
		Pengembalian Premi	6	0	0	6
		SLA Proses	3	2	0	1
	Kesehatan	Kelalaian Konsumen	1	1	0	0
		Konsumen Belum Menerima Buku Polis	3	3	0	0
		Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	1	1	0	0
		Pengembalian Premi	4	3	0	1
	Total			51	25	0
Persentase (%)			100%	49%	0%	51%
Triwulan IV	Berjangka	Pengembalian Premi	14	14	0	0
	Unit Link	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	34	15	0	19
		Pengembalian Premi	6	1	0	5
		Proses	3	3	0	0
	Kesehatan	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	2	2	0	0
		Pengembalian Premi	7	7	0	0
		Penolakan Klaim	2	0	0	2
		Proses	17	14	0	3
	Total			85	56	0
Persentase (%)			100%	66%	0%	34%