

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)	Ketidakesuaian polis	4	4		
			Pembatalan/penutupan polis	4	4		
			Pencairan klaim ditolak	6	6		
			Permintaan pengembalian premi	75	65	2	8
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Permintaan pengembalian premi	2	2		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Lainnya:... (sebutkan)	1	1		
		Lainnya:... (sebutkan)	1			1	
Total				93	82	2	9
Ratio				100%	88%	2%	10%
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
Triwulan II	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keberatan atas nilai investasi (unit link)	5	1		4
			Ketidakesuaian polis	2	2		
			Pembatalan/penutupan polis	18	15		3
			Pencairan klaim ditolak	3	3		
			Permintaan pengembalian premi	130	115		15
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Kesehatan	Pencairan klaim ditolak Asuransi Kesehatan	5	5		
		Asuransi Jiwa berupa Asuransi Dwiguna (Endowment Assurance)	Permintaan pengembalian premi	2	1		1
		Pembatalan/penutupan polis	1			1	
Total				166	142	0	24
Ratio				100%	86%	0%	14%
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
Triwulan III	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	1	1		
			Ketidakesuaian polis	1			1
			Pembatalan/penutupan polis	18	12		6
			Pemulihan polis	4	3		1
			Pencairan klaim ditolak	4	2		2
			Permintaan pengembalian premi	154	141	4	9
			Pencairan klaim ditolak Asuransi Kesehatan	1			1
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)	Permintaan pengembalian premi	2			2
			Pelanggaran oleh agen	1			1
			Pencairan klaim ditolak	1	1		
Total				187	160	4	23
Ratio				113%	96%	2%	14%
Periode	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
					Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
			(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
Triwulan IV	Konvensional	Asuransi Jiwa (lainnya)	Keterlambatan proses klaim	1	1		0
			Ketidakesuaian 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
			Permintaan pengembalian premi	48	43		5
		Asuransi Jiwa Dwiguna (Endowment)	Permintaan pengembalian premi	1	0		1
			Pelanggaran oleh agen	1	1		0
			Pembatalan/penutupan polis	3	3		0
			Pencairan klaim ditolak	4	1		3
			Data tidak akurat	1	0		1
	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa (lainnya)	Pencairan klaim ditolak	1	1		0
	Total				81	62	0
Ratio				49%	37%	0%	11%