

**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% |