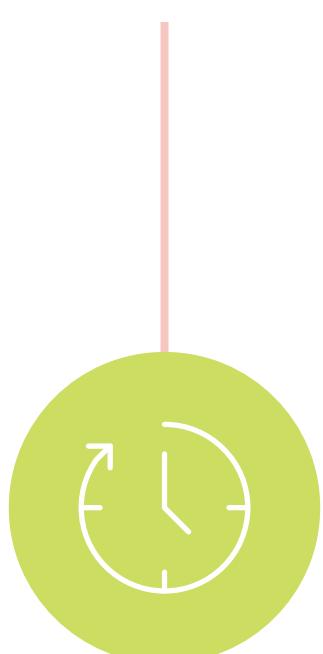


MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN



Major Keluhan
Perpanjangan waktu*
penyelesaian pengaduan
maks. 20 hari kerja
(total penyelesaian
maks. 40 hari kerja)



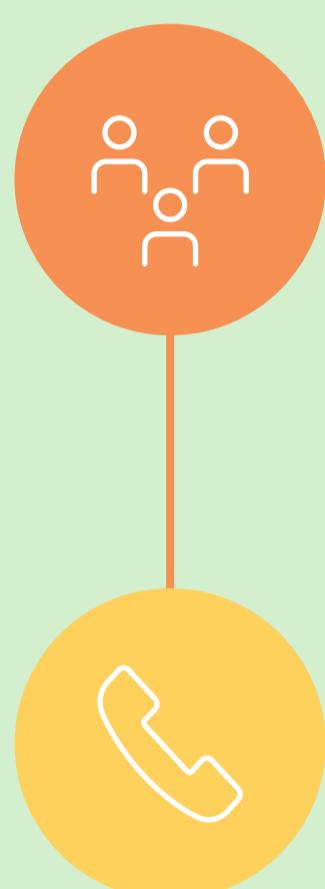
*) Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan berlaku untuk kondisi sebagai berikut:

- Kantor penerima pengaduan tidak sama dengan kantor tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor tersebut.
- Transaksi keuangan yang diadukan memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen.
- Terdapat hal-hal lain di luar kendala Perusahaan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Perusahaan Asuransi.

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA

PENYELESAIAN SENGKETA DI PERUSAHAAN ASURANSI

INTERNAL DISPUTE RESOLUTION



Pengaduan Nasabah

Service Recovery Department / Complaint Management

PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI PENGADILAN ATAU DI LUAR PENGADILAN

EXTERNAL DISPUTE RESOLUTION



TIDAK

Nasabah puas dengan penyelesaian yang diberikan Perusahaan Asuransi?

YA



- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)
- Layanan Konsumen OJK

Proses selesai

PERSYARATAN FASILITAS PENYELESAIAN PENGADUAN OLEH OJK

- 1** Pengaduan berindikasi sengketa antara Perusahaan Asuransi dengan Nasabah di sektor jasa keuangan
- 2** Nasabah mengalami kerugian finansial paling banyak sebesar: Rp 500 juta untuk PUJK di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan Rp 750 juta untuk PUJK di bidang Asuransi Umum
- 3** Nasabah mengajukan permohonan secara tertulis disertai dokumen pendukungnya yang berkaitan dengan pengaduan
- 4** PUJK telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Nasabah tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan OJK
- 5** Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya
- 6** Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan
- 7** Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK