

Protokol Penanganan Keluhan atau Pengaduan

Latar Belakang

Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) NOMOR 70 /POJK.05/2016 Tentang *PENYELENGGARAAN USAHA PERUSAHAAN PIALANG ASURANSI, PERUSAHAAN PIALANG REASURANSI, DAN PERUSAHAAN PENILAI KERUGIAN ASURANSI*, pada *Bagian Keempat, Pasal 25*, disebutkan bahwa Perusahaan Pialang Asuransi wajib menangani setiap keluhan atau pengaduan yang diajukan oleh pemegang polis, tertanggung, peserta, atau Perusahaan *Ceding* dalam jangka waktu paling lama 20 (*dua puluh*) hari kerja setelah tanggal penerimaan keluhan atau pengaduan.

Mengacu pada POJK tersebut diatas, Sedana Broker mengembangkan suatu protokol sebagai *Standard Operating Procedure (SOP)* atau petunjuk pelaksanaan untuk menangani dan mengelola komunikasi tentang keluhan dan pengaduan dari para Pelapor (*Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta maupun Penanggung*).

Maksud dan Tujuan

- Protokol Penanganan Keluhan atau Pengaduan ini memastikan agar ada suatu proses yang transparan yang tersedia bagi khalayak umum sehingga keluhan Pelapor dan juga pemangku kepentingan lainnya dapat segera ditangani secara baik.
- Protokol Penanganan Keluhan atau Pengaduan merupakan panduan internal bagi Sedana Broker untuk mereview, merumuskan solusi dan memantau solusi yang disampaikan ke Pelapor, serta untuk memastikan bahwa solusi yang diperoleh secepatnya disampaikan ke pihak yang berkepentingan.

Protokol atau SOP dari Penangan Keluhan atau Pengaduan ini secara umum terdiri dari 2 (dua) 2 bagian yaitu :

- I. Mekanisme Penyampaian Keluhan atau Pengaduan**
- II. Penanganan Keluhan atau Pengaduan**

Berikut penjelasannya sebagai berikut :

I. Mekanisme Penyampaian Keluhan Atau Pengaduan

1. Tata Cara Penyampaian Keluhan atau Pengaduan



Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta maupun Penanggung dapat mengajukan pengaduan tertulis melalui surat, email, fax atau sosial media secara lisan baik melalui telepon atau tatap muka di Kantor Sedana Broker, dengan melengkapi pengaduan dengan bukti identitas dan dokumen pendukung.

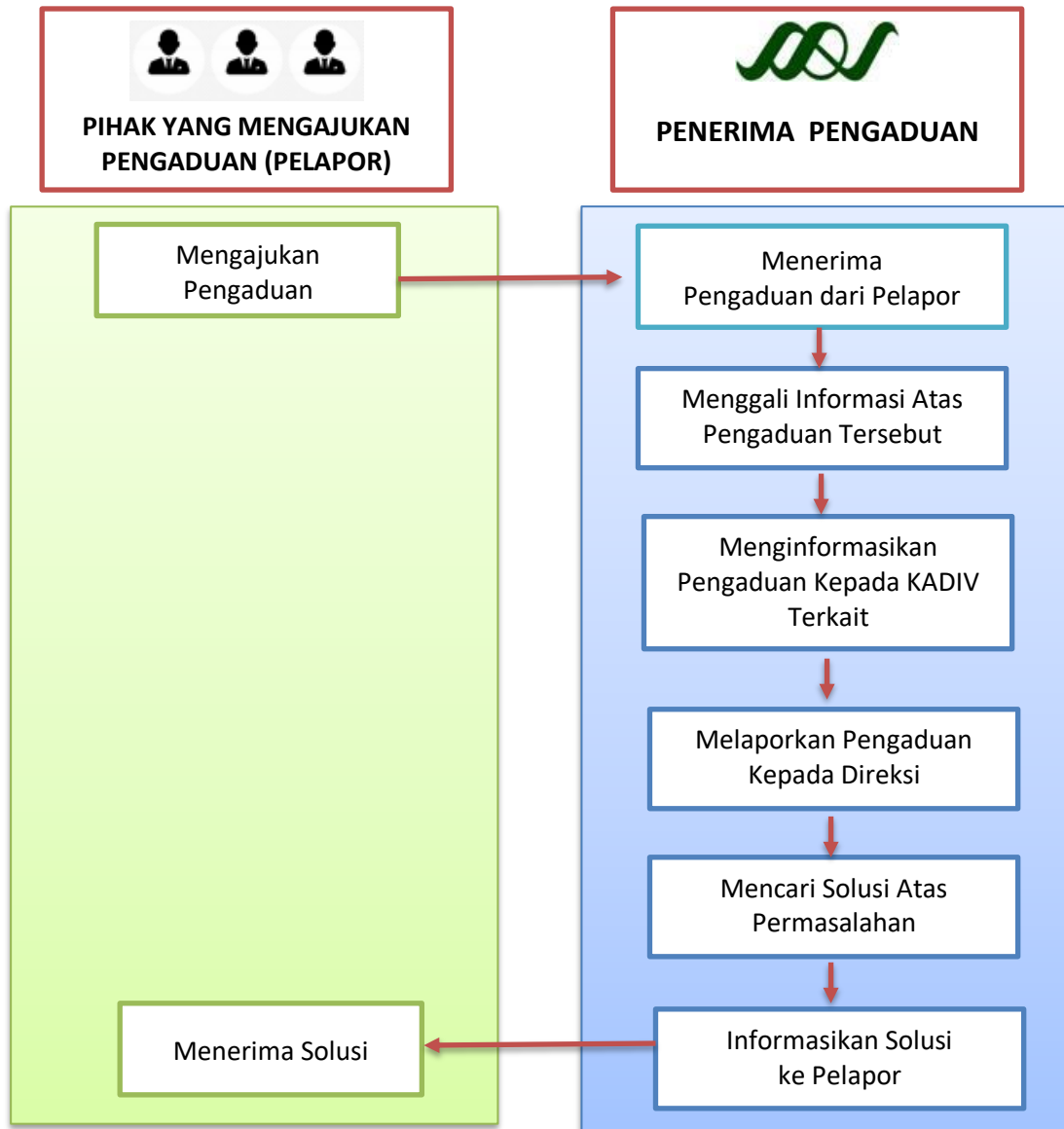
2. Dokumen Pelaporan

Dokumen yang perlu dilampirkan untuk mengajukan keluhan atau pengaduan :

1. Fotokopi bukti identitas Pelapor yang masih berlaku.
2. Fotokopi dokumen pendukung, antara lain dapat berupa Polis Asuransi, Invoice asli atau bukti pembayaran premi berupa bukti transfer atau setoran premi dan/atau dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan pengaduan yang disampaikan.
3. Apabila penyampaian pengaduan dilakukan oleh Perwakilan Pelapor, maka diperlukan dokumen tambahan sebagai berikut:
 - Fotokopi bukti identitas Perwakilan Pelapor
 - Surat Kuasa khusus dari Pelapor kepada Perwakilan Pelapor yang menyatakan bahwa Pelapor memberikan kewenangan kepada kuasa yang ditunjuk (Perorangan, Lembaga, atau Badan Hukum) untuk mewakilinya dan bertindak atas nama Pelapor
 - Jika Perwakilan Pelapor berupa lembaga dan/atau badan hukum, maka Perwakilan Pelapor tersebut harus menyertakan dokumen yang menyatakan kewenangannya.

II. Penanganan Keluhan atau Pengaduan

1. Alur proses penanganan pengaduan Nasabah



2. Langkah-langkah Pengajuan

Pelapor (Pemegang Polis/Tertanggung./Peserta /Penanggung) atau Perwakilan Pelapor mengajukan pengaduan ke PT. Sedana Pasifik Servistama melalui:

- Telepon ke Kantor 021-39837478 (Hunting) atau 021-39837479 (Facsimilie)
- Email ke insure@sedana.co.id, dan/atau Surat Resmi
- Situs web www.sedana.co.id pada menu "Contact", pada kolom "Pertanyaan"
- Media Sosial Sedana Broker (Facebook dan WA)
- Tatap Muka di Kantor Sedana Broker

Khusus Perwakilan Pelapor, pengaduan dapat disampaikan hanya melalui kantor PT. Sedana Pasifik Servistama dengan menyertakan kuasa dari Pelapor

3. Alur Sedana Broker Menerima Keluhan dan Pengaduan dari Pelapor

1. Petugas PT. Sedana Pasifik Servistama akan menerima, menggali informasi dan mencatat serta menginformasikan kepada Kepala Divisi Terkait
2. Pelapor akan menerima nama dan nomor telephone mobil yang dapat digunakan jika ingin menanyakan proses penyelesaian pengaduannya tersebut.
3. Petugas PT. Sedana Pasifik Servistama dengan jabatan paling rendah Asisten Manager akan memberikan solusi atas pengaduan Pelapor.
4. Jika Petugas yang menerima pengaduan belum dapat memberikan solusi, maka pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Kepala Divisi terkait untuk mendapatkan solusi.
5. Setiap kasus pengaduan yang masuk ke Perusahaan wajib dilaporkan ke Direksi dan didiskusikan untuk mencari solusi terbaik atas pengaduan tersebut.
6. Selanjutnya hasil penyelesaian pengaduan akan disampaikan ke Pelapor baik melalui telepon, bertemu dengan Pelapor dan mengirimkan pemberitahuan tertulis.
7. Pengaduan yang disampaikan Pelapor akan diselesaikan sesuai *Service Level Agreement* (SLA) berdasarkan kategori pengaduan, dengan jangka waktu penyelesaian adalah 3 hari kerja untuk pengaduan lisan dan maksimal 20 hari kerja untuk pengaduan tertulis.
8. Jika penyelesaian membutuhkan waktu lebih dari 20 hari kerja, maka Sedana Broker dapat memperpanjang sampai dengan 20 hari kerja berikutnya dengan menginformasikan kepada Pelapor secara tertulis.
9. Sedana Broker wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Pelapor, jika Pelapor sepakat dengan hasil penyelesaian yang disampaikan maka pengaduan Pelapor dianggap selesai.
10. Dalam hal Pelapor tidak menerima hasil penyelesaian yang disampaikan, Pelapor dapat meminta petugas/pejabat PT. Sedana Pasifik Servistama untuk melakukan eskalasi kembali atas keberatan hasil penyelesaian.
11. Jika Pelapor tetap tidak menerima hasil penyelesaian, maka Pelapor dapat menggunakan penyelesaian melalui *External Dispute Resolution* (EDR) yaitu melalui Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.
Persyaratan, proses & penyelesaian melalui *External Dispute Resolution* tersebut mengikuti ketentuan yang berlaku dari regulator.
12. Jika pihak Pelapor tetap tidak menerima hasil penyelesaian, maka pihak Pelapor dapat menggunakan penyelesaian melalui pengadilan