

**SURAT KEPUTUSAN**  
NO. SK. 044/DIR/XI/2018

tentang

**PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN**

Direksi PT Asuransi Jasindo Syariah:

- Menimbang : a. Bahwa perlunya mengatur pelayanan pengaduan pelanggan dalam rangka mewujudkan lingkungan Perusahaan yang bersih, transparan, terpercaya dan bertanggung jawab.  
b. Bahwa untuk mencapai maksud tersebut pada huruf a di atas, maka dipandang perlu dan ditetapkan dalam suatu surat keputusan Direksi PT Asuransi Jasindo Syariah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.  
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.  
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.  
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 /POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian.  
5. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.  
6. Anggaran Dasar PT Asuransi Jasindo Syariah dengan Akta Notaris Mala Mukti, S.H., LL.M, No. 119 tanggal 27 Januari 2016 beserta perubahannya.  
7. Salinan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. Kep. 22/D.05/2016 tanggal 30 Maret 2016 tentang Pemberian Izin di bidang Asuransi Umum dengan Prinsip Syariah kepada PT Asuransi Jasindo Syariah

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKSI PT ASURANSI JASINDO SYARIAH TENTANG PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN

**Pasal 1**

Memberlakukan Pelayanan Pengaduan Pelanggan sebagaimana diatur dalam lampiran Surat Keputusan ini yang merupakan satu kesatuan dan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan Surat Keputusan ini.

**Pasal 2**

Hal-hal yang belum diatur dan atau belum cukup diatur dalam keputusan ini akan diatur dan ditetapkan kemudian.

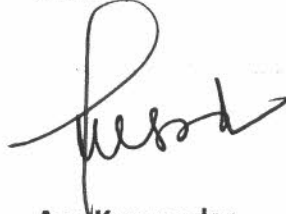
**Pasal 3**

Surat keputusan ini mulai berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatu akan diubah dan disempurnakan kembali sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 27 November 2018

**PT ASURANSI JASINDO SYARIAH**

Direksi,



**Acu Kusnandar**  
Plt. Direktur Utama



### LAYANAN PELANGGAN

Dalam memberikan komitmen terbaik kepada para Peserta/Pemegang Polis, PT Asuransi Jasindo Syariah menyediakan Form Pengaduan Layanan Pelanggan. Informasi yang perlu disampaikan saat melakukan pengaduan layanan adalah sebagai berikut :

1. Nama Peserta
2. Nomor Polis
3. Nomor Kontak / *email*
4. Kontak Personal (PIC) di PT Asuransi Jasindo Syariah
5. Isi pengaduan meliputi : isi pengaduan, bentuk atau besaran kerugian finansial yang dialami, waktu dan tempat terjadinya peristiwa pengaduan
6. Dokumen pendukung untuk menunjang pengaduan.

### PROSES PENGADUAN

PT Asuransi Jasindo Syariah berkomitmen untuk segera mendokumentasikan dan menindaklanjuti semua pengaduan yang telah disampaikan

1. Setelah pengaduan diterima, unit terkait akan melakukan insvestigasi awal atas pengaduan
2. Unit terkait akan menindaklanjuti keluhan dalam waktu maksimal 20 hari kerja setelah menerima pengaduan.

### LAIN-LAIN

1. Form Pengaduan Layanan Pelanggan wajib ada di Kantor Cabang dan Kantor Pemasaran PT Asuransi Jasindo Syariah untuk disampaikan kepada Peserta atau Pemegang Polis yang akan melakukan pengaduan layanan
2. Form Pengaduan Layanan wajib dimasukkan di dalam website PT Asuransi Jasindo Syariah.