

Layanan Pengaduan Asuransi Kitabisa

Pemegang Polis dan Peserta Yang Diasuransikan dapat mengakses berbagai informasi mulai dari pelayanan Polis hingga menyampaikan pengaduan yang dapat disampaikan secara lisan maupun secara tertulis melalui jalur layanan yang disediakan.

• Dokumen yang diperlukan untuk penyampaian pengaduan

Untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis, diperlukan kelengkapan dokumen berupa:

1. Surat pengaduan yang menjelaskan nomor Polis, jenis produk, tanggal pemanfaatan produk dan/atau layanan, serta permasalahan yang diadukan.
2. Surat kuasa disertai dengan fotokopi Kartu Tanda Penduduk
3. Fotokopi KTP Pemegang Polis dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
4. Nomor telepon Pemegang Polis dan/atau Penerima Kuasa yang masih berlaku.
5. (KTP) Pemegang Polis apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis.

Pengaduan secara tertulis akan ditindaklanjuti dan diselesaikan selambat-lambatnya 10 hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima secara lengkap dan dapat diperpanjang dengan kondisi tertentu dengan pemberitahuan kepada Pemegang Polis sebelumnya.

Proses penyelesaian pengaduan diharapkan dapat diselesaikan antara Peserta (atau Perwakilannya) dengan Asuransi Kitabisa terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Peserta dapat menyelesaikan melalui Lembaga Peradilan, maupun di luar Peradilan, yaitu melalui Lembaga Alternatif.

Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai lembaga resmi penyelesaian alternatif sengketa atau jalur penyelesaian sengketa lainnya sesuai ketentuan yang disepakati dalam Polis.

• Kriteria penanganan sengketa oleh LAPS SJK

- i. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian terlebih dahulu antara Peserta, namun belum tercapai mufakat.
- ii. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya; dan
- iii. Sengketa bersifat keperdataan.

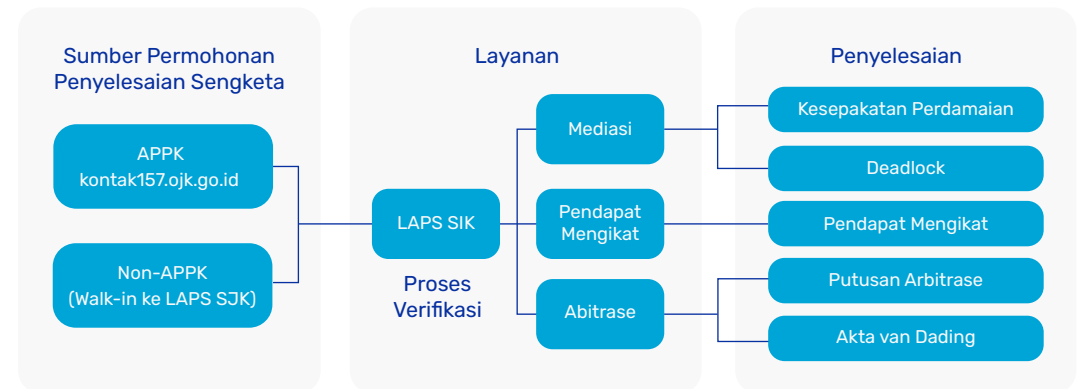
AsuransiKitabisa

PT Asuransi Jiwa Syariah Kitabisa berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

- **Layanan Penyelesaian Sengketa diLAPS SJK antara lain:**

1. **Mediasi:** cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan .
2. **Arbitrase:** cara penyelesaian suatu sengketa perdatadi luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh Para Pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter untuk memberikan putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat Para Pihak.
3. **Pendapat Mengikat** permintaan yang diajukan oleh para pihak dalam suatu perjanjian untuk.

- **Permohonan Penyelesaian Sengketa melalui LAPSSJK**



Penyampaian permohonan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) pada <https://kontak157.ojk.go.id/> atau dapat disampaikan langsung ke LAPS SJK.



Peserta dapat menghubungi LAPS SJK di :
Gedung Menara Karya Lt 25 U nt G-H,
JL HR.Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2, Jakarta 1 2950
Telp: 021-2527700
Email: info@lapssjk.id
Website www.lapssjkid

AsuransiKitabisa

PT Asuransi Jiwa Syariah Kitabisa berizin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)