

Layanan Pengaduan Prudential Syariah

SYARIAH

Listening. Understanding. Delivering.

PRUDENTIAL

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, melalui:



Customer Care Centre Prudential Syariah

Senin - Jumat I 08.30 - 16.00 WIB Prudential Centre, Kota Kasablanka Lt. 15 Jl. Kasablanka Raya 88, Jakarta Selatan





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 (KTP) Pemegang Polis, apabila yang menyampaikan pengaduan bukan Pemegang Polis.
- 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. Dokumen pendukung atas pengaduan, yang dipandang perlu oleh Prudential Syariah.

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 Prudential Syariah terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Peserta dan Prudential Syariah dapat menyelesaikannya 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.

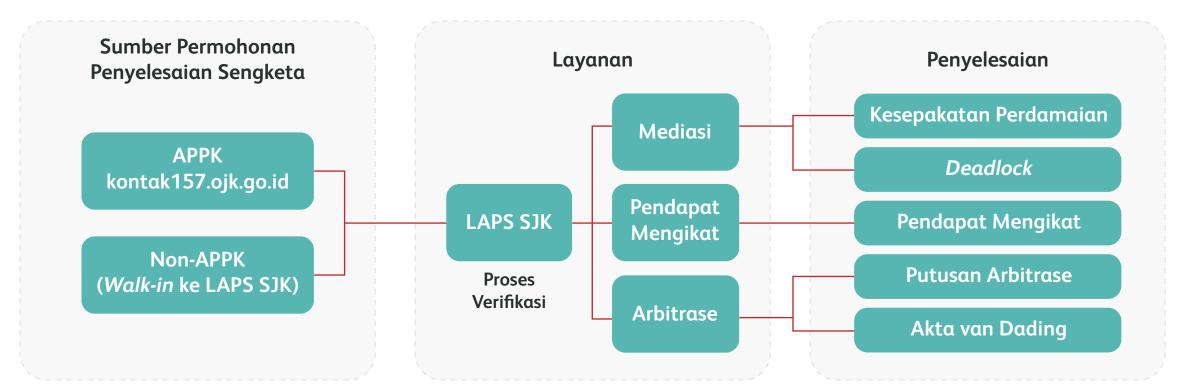
Kriteria penanganan sengketa oleh LAPS SJK [1]:

- i. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian terlebih dahulu antara Peserta dan Prudential Syariah, namun belum tercapai mufakat;
- ii. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh Lembaga Peradilan, Arbitrase, atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa lainnya; dan
- iii. Sengketa bersifat keperdataan.

Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS 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 perdata di 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 memberikan suatu pendapat yang mengikat (binding opinion) mengenai suatu persoalan berkenaan dengan perjanjian tersebut, misalnya mengenai:
 - 1. Penafsiran ketentuan yang kurang jelas;
- 2. Penambahan atau perubahan pada ketentuan yang berhubungan dengan timbulnya keadaan baru;
- 3. Dan lain-lain mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian.

Permohonan Penyelesaian Sengketa melalui LAPS SJK



Penyampaian permohonan penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Aplikasi Portal Perlidungan 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 Unit G-H, Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2, Jakarta 12950 Telp: 021-2527700 Email: info@lapssjk.id Website: www.lapssjk.id

APS SJK

¹https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx