



Layanan Pengaduan Prudential Indonesia



Pemegang Polis dan Tertanggung 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 Line 1500085
 Senin - Sabtu | 08.00 - 17.00 WIB

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

Email
customer.idn@prudential.co.id

Website
www.prudential.co.id

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 diadakan.
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 Indonesia.

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 Nasabah (atau Perwakilannya) dengan Prudential Indonesia terlebih dahulu. Jika kesepakatan tidak tercapai, maka Nasabah dan Prudential Indonesia 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.

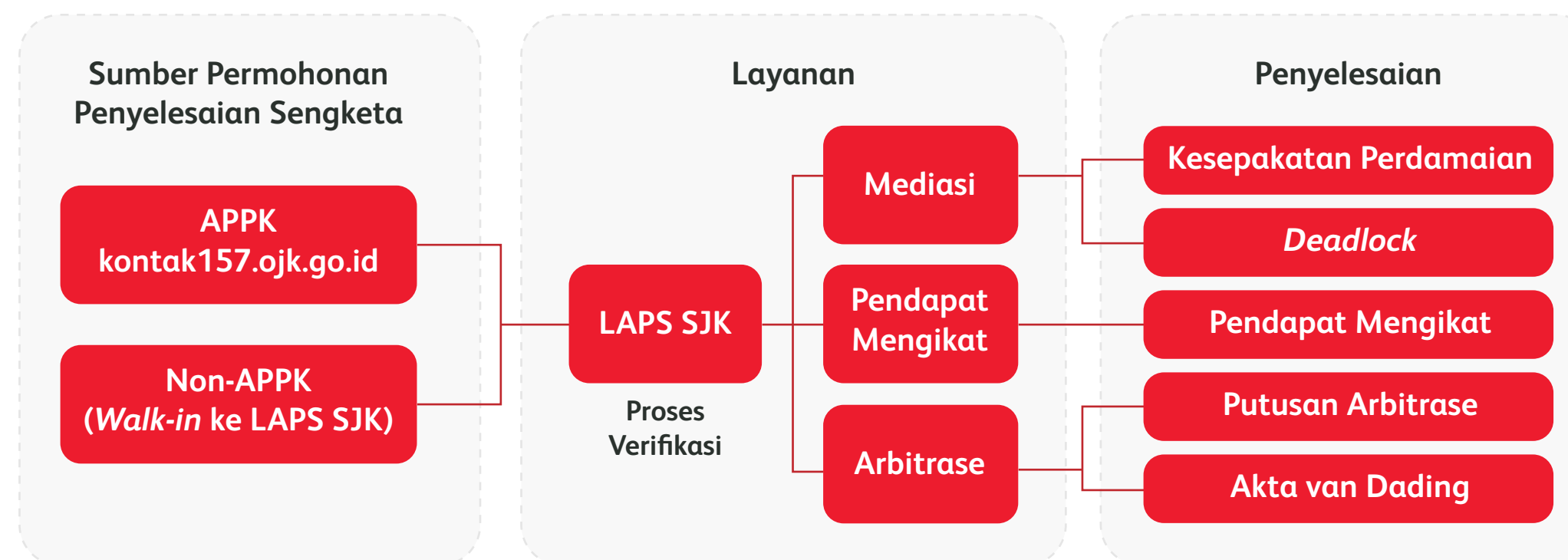
Kriteria penanganan sengketa oleh LAPS SJK¹:

- i. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian terlebih dahulu antara Nasabah dan Prudential Indonesia, 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 Perlindungan Konsumen (APPK) pada <https://kontak157.ojk.go.id/> atau dapat disampaikan langsung ke LAPS SJK

Nasabah 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



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