



SIARAN PERS

Badan Perlindungan Konsumen Nasional
Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta 10110
Telp/Fax. 021-34833819, 021-3458867
www.bpkn.go.id

URGENSI PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA ASURANSI

Perlunya penyempurnaan pengaturan dan pengawasan UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, dan juga lemahnya POJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang penyelenggaraan usaha perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan asuransi reasuransi dan perusahaan reasuransi syariah menjadi catatan BPKN dalam *Focus Group Discussion (FGD)* bulan lalu yang juga menghadirkan perwakilan dari OJK, tema ini kembali diangkat oleh BPKN sebagai upaya mencegah terjadinya insiden yang lebih besar.

Aturan tersebut seluruh kegiatan industri asuransi yang telah berkembang pesat yang ditandai dengan meningkatnya volume usaha, bertambahnya pemanfaatan jasa perasuransian oleh masyarakat, serta layanan jasa perasuransian yang semakin bervariasi sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat,

Ancaman terhadap aturan tersebut juga menjadi peluang terjadinya kerugian terhadap konsumen yaitu ketiadaan aturan yang jelas mengenai pendaftaran dan persyaratan agen asuransi, menyebabkan terjadinya fraud asuransi di masyarakat yang menimbulkan kerugian pada pengguna asuransi di Indonesia. Menghindari ketidakseragaman aturan penerimaan agen perasuransian pada Asosiasi Asuransi di Indonesia, perlunya untuk membuat peraturan turunan mengenai persyaratan agen asuransi yang bersertifikat serta memiliki kredibilitas yang diatur secara jelas dan sistematis dalam POJK.

Rizal M. Halim selaku koordinator Komisi Advokasi BPKN, "*Mengawali tahun 2020 BPKN telah mengirimkan rekomendasi perihal Asuransi kepada Bapak Presiden dimana point yang disampaikan adalah terkait kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen/nasabah asuransi PT. Asuransi Jiwasraya dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Memastikan Otoritas Jasa Keuangan menyelenggarakan peran dan fungsi pengawasan pada industri keuangan bank maupun non bank secara optimal, sehingga kasus sejenis Asuransi Jiwasraya dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak terulang dan Memastikan aparat penegak hukum (Kepolisian RI, Kejaksaan Agung RI dan KPK RI) segera melakukan proses penegakan hukum apabila ditemukan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan mengedepankan pemulihan hak konsumen*".

Rizal menambahkan, "*Pengaduan yang masuk ke BPKN tahun 2020 menunjukkan bahwa pokok permasalahan pada konsumen yang tidak mendapatkan informasi produk asuransi dengan benar dan jelas, pihak pelaku usaha terkesan menutupi informasi untuk keuntungan semata, juga dalam pengaturan mengenai Agen Asuransi bahwa belum ada tata cara pendaftaran untuk menjadi agen yang dipersyaratkan lebih lanjut oleh OJK, lemahnya pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan industri asuransi termasuk pengawasan dan pengendalian terhadap agen asuransi*".

Karakteristik bisnis asuransi Industri bisnis asuransi adalah bisnis yang mengandung resiko, Untuk itu bisnis asuransi harus memiliki perhitungan aktuarial yang berfungsi memperhitungkan tingkat resiko yang kemudian dikonversi dalam bentuk premi kepada konsumen, Industri bisnis asuransi didalamnya banyak mengandung potensi- potensi tindakan yang merugikan serta penipuan yang tidak hanya merugikan konsumen tetapi mengganggu perusahaan industri asuransi itu sendiri serta dapat berdampak kepada perekonomian nasional. pandemi Covid 19 saat ini menimbulkan persoalan serius yaitu krisis perekonomian, yang menyebabkan hubungan dipasar antara pelaku usaha dan konsumen terganggu (*supply and demand*) terganggu secara bersamaan.

Industri bisnis asuransi salah satu Industri Keuangan Non Bank (IKNB) yang belum ditata dengan baik. Jasa asuransi masuk kategori industri keuangan non bank yang merupakan wilayah perhatian prioritas pemerintah berdasarkan Strategi Nasional Perlindungan Konsumen (STRANAS



PK). Bisnis perasuransian tidak lepas dari isu kecurangan atau fraud asuransi. Kecurangan dalam asuransi dapat dilakukan dari proses penawaran/pendaftaran hingga pengajuan klaim. Secara garis besar, kecurangan biasa dilakukan oleh penjual (biasa disebut agen). Kecurangan yang paling banyak ditemukan adalah *Miss-selling* yang biasa dilakukan oleh agen dengan memberikan penjelasan yang tidak sesuai dengan detail tentang produk yang sebenarnya atau menjelaskan produk secara rinci.

Arief Safari selaku Koordinator Komisi Komunikasi Edukasi menyampaikan, *"Ditengah pandemi banyak sekali insiden yang terjadi terkait perlindungan konsumen, BPKN mencoba memberikan edukasi terkait perlindungan konsumen kepada konsumen salah satunya dampak wabah virus corona (COVID-19) saat ini sangat meresahkan masyarakat diseluruh dunia, mulai dari penutupan toko-toko ritel, pembatalan perjalanan, terjadi nya kelonjakan harga produk, dll, akibat dari dampak tersebut banyak dari konsumen mengalami kerugian karena mereka belum sepenuhnya teredukasi mengenai "Hak Konsumen" saat terjadi kerugian. Untuk mewujudkan konsumen yang cerdas dan berdaya, perlu bantuan dari semua pihak untuk bersama-sama melakukan edukasi kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen di Indonesia, oleh karena itu BPKN mengajak masyarakat yang kreatif dan peduli terhadap perlindungan konsumen untuk mengikuti lomba vlog yang bertema "Pemulihan Hak Konsumen di masa Pandemi COVID-19", Informasi terkait pendaftaran sekaligus pelaksanaan Lomba Vlog dimulai pada tanggal 07 Juli 2020 s/d 18 Agustus 2020, peserta dapat mendaftar melalui website <https://lombavlog.bpkn.go.id> dengan mengisi data diri dari form yang telah disediakan".*

Arief Safari menambahkan, *"Edukasi tidak hanya kepada konsumen, BPKN juga mengajak pelaku usaha dan juga Pemerintah baik Pusat maupun Daerah untuk bisa ikut peduli terhadap perlindungan konsumen, ditengah pandemi COVID ini. BPKN menyelenggarakan Raksa Nugraha yang mana dilakukan pemberian penghargaan kepada pelaku usaha yang peduli terhadap konsumen, juga dilakukan kepada Pemerintah Pusat dan Daerah yang telah mengambil langkah cepat mengambil kebijakan ditengah-tengah covid ini, kesigapan dan langkah cepat ini perlu diberikan apresiasi dan juga penghargaan, untuk itu BPKN memberikan penghargaan kepada dua kategori yaitu Kategori Entitas Privat (Badan Usaha/BUMN/BUMD) dan Kategori Entitas Publik (mencakup Pemerintah Pusat dalam hal ini Kementerian/Lembaga atau Pemda dalam hal ini pemerintah Provinsi), Informasi pendaftaran Raksa Nugraha bisa di lihat melalui website <https://raksanugraha.bpkn.go.id/registrasi>".*

"Konsumen dalam hal ini sebagai pengguna jasa asuransi punya kewajiban yaitu wajib membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemangaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, juga harus pintar dan teliti membaca dan menerima jenis asuransi atau investasi yang ditawarkan oleh pelaku usaha, pelaku usaha dalam hal ini perusahaan asuransi/ agen asuransi yang telah dipilih oleh konsumen artinya dipercaya dalam menyimpan uang dalam bentuk investasi atau asuransi harus memebrikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, pemerintah dalam hal ini perlu melakukan pengawasan kegiatan usaha perasuransian yang dalam hal ini dilakukan oleh OJK, dan OJK harus mengupayakan terciptanya persaingan usaha yang sehat dibidang usaha perasuransian", pungkas Ardiansyah.


selesai

Informasi lebih lanjut hubungi :



Dr. Ir. Arief Safari, MBA
Koordinator Komisi Komunikasi dan Edukasi, BPKN
Telp/Fax: 021-34833819, 021-3458867,
Email: setbpkn@bpkn.go.id, Hp. No: 0811168310

 BPKN_RI

 Badan Perlindungan Konsumen Nasional

 bpkn_ri