



**PROSEDUR  
LAYANAN PENGADUAN KONSUMEN  
PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967**

1. Pengaduan Konsumen dapat disampaikan secara langsung ke kantor atau melalui telepon, surat, email dan formulir online yang tertera di *website* ([www.bumida.co.id](http://www.bumida.co.id)) dengan menginformasikan identitas konsumen, nomor polis, alamat, telepon, surat kuasa (bila diwakilkan) serta permasalahan yang diadukan.
2. PIC (*Person In Charge*) pengaduan Konsumen :
  - a. Kantor Pusat : Kabag. Humas / Sekretaris Perusahaan
  - b. Kantor Cabang : Kepala Seksi Teknik / Kepala Cabang
3. Layanan pengaduan Konsumen tidak dipungut biaya.
4. Setiap informasi pengaduan Konsumen akan diregistrasi dalam dokumen pengaduan Konsumen.
5. Konsumen akan menerima Bukti Tanda Terima Pengaduan yang memuat informasi tentang nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan dan nomor telepon PIC (*Person In Charge*) unit Layanan Pengaduan yang dapat dihubungi.
6. Setiap pengaduan Konsumen yang diterima akan diverifikasi dan akan dikonfirmasi kembali kepada Konsumen.
7. Setiap pengaduan Konsumen harus melampirkan dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diadukan.
8. Pengaduan Konsumen tidak dapat ditindaklanjuti, jika ;
  - a. Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
  - b. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.

9. Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara lisan (melalui telepon atau datang langsung) akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah dokumen lengkap ; Dalam hal dokumen pendukung belum dilengkapi oleh Konsumen, maka Konsumen harus menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
10. Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka Tanggapan Pengaduan akan dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
11. Pengaduan Konsumen yang disampaikan secara tertulis (melalui surat, email) akan ditindaklanjuti dan diselesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah dokumen lengkap ; Dalam hal terdapat kondisi tertentu, jangka waktu penyelesaian dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.
12. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, maka Tanggapan Pengaduan akan dilakukan secara tertulis.
13. Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan atau menolak upaya penyelesaian Pengaduan, maka Konsumen wajib diberikan informasi mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan).