

PERATURAN DAN PROSEDUR MEDIASI

**Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia
(BMAI)**

Gedung Menara Duta Lt. 7, Wing A
Jl. HR. Rasuna Said Kav. B-9 Jakarta 12910
Telp: (021) 527 4145, Faks: (021) 527 4146,
Email: info@bmai.or.id Website:
www.bmai.or.id

DAFTAR ISI

1.	Daftar isi	2
2.	Kata Pengantar	4
3.	LOGO	5
4.	Visi dan Misi Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia	6
5.	Badan Mediasi Asuransi Indonesia	7
6.	Surat Keputusan (No.008/SK-BMAI/11.2014) Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia....	10
7.	Arti dan Istilah	11
8.	Pernyataan Persetujuan	12
9.	Pemberitahuan Penting dan Catatan Penting Kepada Tertanggung	12
10.	Sengketa yang dapat ditangani oleh BMAI	13
11.	Sengketa yang dikecualikan	13
12.	Pemohon	14
13.	Kewenangan dan Fungsi BMAI	14
14.	Permohonan Untuk Investigasi	14
15.	Batas Waktu Pengajuan Permohonan	15
16.	Proses Ketika Permohonan Diterima.....	15
17.	Proses Investigasi dan Mediasi Sengketa	15
18.	Penunjukkan Kuasa Tetap	17
19.	Upaya Penyelesaian secara Musyawarah	18
20.	Penghentian Proses Penyelesaian Sengketa Tanpa Mediasi	18
21.	Kerjasama Para Pihak	18
22.	Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Oleh Mediator	19
23.	Penyelesaian Melalui Mediasi Atau Kelanjutan ke Ajudikasi	19
24.	Yurisdiksi Membuat Keputusan.....	19
25.	Tindak Lanjut Hasil Mediasi.....	19
26.	Kerahasiaan.....	20
27.	Pelepasan Tanggung Jawab.....	21
28.	Tidak Ada Tuntutan.....	21

29.	Idemnititas.....	22
30.	Bukan Penasehat Hukum.....	22
31.	Pelayanan Lainnya kepada Masyarakat Tertanggung.....	22
32.	Penutup.....	23
LAMPIRAN - LAMPIRAN		
I.	Lampiran - 01: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 2 ayat 1 : Bentuk Surat Perjanjian.....	24
II.	Lampiran - 02: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 3 ayat C : Pemberitahuan Penting	25
III.	Lampiran - 03: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 3 ayat d : Catatan Penting	26
IV.	Lampiran - 04: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 8 ayat 1 : Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS)	27
V.	Lampiran - 05: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 8 ayat 2 : Petunjuk Pengisian Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS).....	31
VI.	Lampiran - 06: SK Nomor: 008/SK-BMAI/11.2014 - Pasal 12 ayat 4 : Surat Kuasa Khusus	32
VII.	Lampiran - 07: SK Nomor: 008/SK-BMAI/04.2010 - Pasal 15 ayat 1d - Etika Perilaku.....	34
VIII.	Lampiran - 08: SK Nomor: 008/SK-BMAI/04.2010) – Pasal 17 ayat 1 & Pasal 19 ayat 1 : Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi (SKPSM)	40
IX.	Lampiran - 09: SK Nomor: 008/SK-BMAI/04.2010 – Pasal 17 ayat 2 : Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa Melalui Ajudikasi (FPPSAj).....	42

KATA PENGANTAR

Peraturan BMAI tentang “*Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan atau Ajudikasi*” telah ditetapkan untuk pertama kalinya pada bulan September 2006, saat BMAI mulai beroperasi. Dan seiring dengan berjalannya waktu, terhadap peraturan tersebut telah dilakukan penyesuaian dan perbaikan melalui Keputusan BMAI No. 001/SK-BMAI/04.2010 tanggal 01 April 2010 tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi.

Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014, tanggal 16 Januari 2014, tentang “**Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan**” oleh Otoritas Jasa Keuangan RI, maka Peraturan BMAI tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi harus disesuaikan dan diperbaiki lagi. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan menetapkan agar Peraturan dan Prosedur Mediasi dipisahkan dari Peraturan dan Prosedur Ajudikasi. Oleh karenanya buku ini hanya berisi ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang Mediasi yang diselenggarakan di BMAI. Penyesuaian dan perbaikan tersebut dilakukan dengan menerbitkan Surat Keputusan BMAI No.008/SK-BMAI/11.2014, tanggal 01 Nopember 2014 tentang “**Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI**”.

Sejalan dengan ketentuan POJK disebut di atas, BMAI telah memperluas kegiatannya dengan menjadi Lembaga Arbitrase dan oleh karena itu “**Badan Mediasi Asuransi Indonesia**” telah mengubah namanya menjadi “**Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia**”. Namun demikian, meskipun namanya diubah, singkatannya tetap dipertahankan, yaitu: **BMAI**. Perubahan nama dan perluasan kegiatan BMAI ini telah disahkan oleh Kementerian Hukum dan HAM RI melalui Surat Keputusan Nomor AHU-52.AH.01.08 Tahun 2014, tanggal 25 Pebruari 2014. Untuk menjalankan kegiatan berarbitrase, BMAI telah mempunyai suatu perangkat peraturan yang lain yaitu “**Peraturan dan Prosedur Arbitrase BMAI**”.

Dengan mulai berlakunya Keputusan BMAI No. 008/SK-BMAI/11.2014 tentang “**Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI**”, maka Keputusan BMAI No. 001/SK-BMAI/04.2010 tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi dan Petunjuk Pelaksanaan Proses atau Prosedur Penanganan Sengketa dinyatakan tidak berlaku lagi.

Diharapkan **Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI** ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama bagi Calon Pemohon dan Anggota. Semoga proses penyelesaian Sengketa melalui Mediasi oleh BMAI dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

Jakarta, 01 Nopember 2014
Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia.

Frans Lamury
K e t u a

LOGO



Logo BMAI terdiri dari sebuah marka, tipografi BMAI, dan tipografi Badan Mediasi Asuransi Indonesia, yang bermakna:

- 1. Marka berbentuk dot atau titik yang terbentuk dari dua bangun yang melambangkan sinkronisasi atau keselarasan, artinya sesuai dengan tugas BMAI sebagai mediator.*
- 2. Jumlah dot dalam satu baris pada tiap bangunnya sebanyak 12 untuk mengingatkan tanggal berdirinya BMAI.*
- 3. Tipografi memakai font eras, yang memiliki bentuk modern dan profesional yang melambangkan ketegasan dan keluwesan institusi.*
- 4. Warna merah pada dot menyimbolkan komunikasi yang hangat dan berhasil guna.*
- 5. Warna biru pada dot menyimbolkan semangat BMAI yang dapat dipercaya, dewasa dan kokoh.*
- 6. Warna hitam pada tipografi menyimbolkan kerapihan, profesional, dan mandiriya sebuah institusi.*

BADAN MEDIASI DAN ARBITRASE ASURANSI INDONESIA (BMAI)

VISI

MEMBERIKAN PELAYANAN PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI SECARA ADIL MELALUI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DAN PELAYANAN KONSUMEN ASURANSI UNTUK MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN DAN MINAT MASYARAKAT BERASURANSI DEMI MEWUJUDKAN KEHIDUPAN YANG NYAMAN DAN SEJAHTERA.

MISI

SECARA PROFESIONAL, INDEPENDEN DAN IMPARSIAL,

- MEMBANTU MENYELESAIKAN SENGKETA KLAIM ASURANSI ANTARA PENANGGUNG DAN TERTANGGUNG MELALUI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA,
- MEMBERIKAN INFORMASI DAN PEMAHAMAN KEPADA MASYARAKAT TENTANG PERASURANSIAN DAN MANAJEMEN RISIKO,
- MEMBERIKAN MASUKAN KEPADA PEMERINTAH DAN PELAKU USAHA PERASURANSIAN BAHAN PEMBELAJARAN DARI SENGKETA-SENGKETA YANG DITANGANI.

NILAI-NILAI

INTEGRITAS - INDEPENDEN - IMPARSIAL

Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)

• Pendirian BMAI

Secara resmi BMAI didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006. Pendiannya ini sejalan dengan Surat Keputusan Bersama empat Menteri yaitu a) Menteri Koordinator Bidang Perekonomian No.KEP.45/M.EKON/07/2006; b) Gubernur Bank Indonesia No.8/50/KEP.GBI/ 2006; c) Menteri Keuangan No.357/KMK.012/2006; dan d) Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No.KEP-75/MBU/2006 Tentang Paket Kebijakan Sektor Keuangan yang ditetapkan di Jakarta tanggal 5 Juli 2006. Juga sejalan dengan ketentuan Lampiran III Lembaga Keuangan Non-Bank poin - 3 program -3 tentang Perlindungan Pemegang Polis dengan Penanggung Jawab Departemen Keuangan RI.

Pendirian BMAI digagas oleh beberapa Asosiasi Perusahaan Perasuransian Indonesia yang berada di bawah FAPI (Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia) yaitu Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (AAJSI) dan didukung penuh oleh Biro Perasuransian, Bapepam LK, Dept Keuangan RI.

BMAI didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan transparan yang berbasis pada kepuasan dan perlindungan serta penegakkan hak-hak Tertanggung atau Pemegang Polis melalui proses Mediasi dan Ajudikasi. BMAI dibentuk dengan tujuan untuk memberikan representasi yang seimbang antara Tertanggung dan/atau Pemegang Polis dan Penanggung (Perusahaan Asuransi). Tertanggung atau Pemegang Polis yang tidak menyetujui penolakan tuntutan ganti rugi atau manfaat polisnya oleh Penanggung (Perusahaan Asuransi) dapat meminta bantuan BMAI untuk menyelesaikan sengketa antara mereka. BMAI senantiasa berupaya untuk menyelesaikan sengketa klaim asuransi secara lebih cepat, adil, murah dan informal.

Dengan terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan, BMAI harus mengadakan beberapa penyesuaian agar ia bisa diterima sebagai LAPS yang diakui oleh OJK. Oleh karena itu, BMAI telah memperluas kegiatannya dengan fungsi penyelenggara arbitrase dan mengubah namanya menjadi **Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia**.

• Perhimpunan Yang Independen Dan Imparsial

BMAI adalah sebuah badan hukum yang berbentuk Perhimpunan yang bersifat independen dan imparsial. BMAI memberikan pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) Asuransi antara Anggotanya yaitu Perusahaan Asuransi dan Tertanggung atau Pemegang Polis. Mediator, Ajudikator dan Arbiter BMAI terdiri dari tokoh tokoh berpengalaman baik dalam bidang perasuransian maupun bidang hukum dan dengan demikian ada jaminan bahwa BMAI selalu bertindak independen, adil dan transparan.

- **Manfaat BMAI**

BMAI adalah suatu lembaga yang mudah diakses masyarakat Tertanggung atau Pemegang Polis. Melalui proses Mediasi dan Ajudikasi BMAI membantu menyelesaikan sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) dan memberikan solusi yang mudah bagi Tertanggung atau Pemegang Polis yang kurang memahami asuransi dan kurang mampu untuk menyelesaikan suatu perkara melalui pengadilan negeri, apalagi membayar biaya bantuan hukum yang mahal. BMAI mengupayakan penyelesaian sengketa klaim secara lebih cepat, adil, murah dan informal.

- **Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa**

Tertanggung atau Pemegang Polis harus mengisi dengan lengkap Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS) yang disediakan BMAI dan menyampaikannya kepada BMAI, untuk digunakan sebagai dasar melakukan investigasi atas suatu Sengketa.

- **Batas Nilai Tuntutan Ganti Rugi**

Untuk proses Mediasi dan Ajudikasi, nilai tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp 750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) per klaim untuk asuransi kerugian/umum dan Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) per klaim untuk asuransi jiwa atau Asuransi jaminan sosial.

- **Proses Penyelesaian Sengketa**

Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/ manfaat) dilakukan oleh BMAI dalam 3 (tiga) bagian yaitu: Tahap Mediasi, Tahap Ajudikasi, serta Tahap Arbitrase.

Tahap 1 – Mediasi: Permohonan Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi yang diterima BMAI akan ditangani oleh Mediator yang akan berupaya agar Tertanggung atau Pemegang Polis dan Penanggung (Perusahaan Asuransi) dapat mencapai kesepakatan untuk penyelesaian sengketa secara damai dan wajar bagi kedua belah pihak. Mediator akan bertindak sebagai penengah antara Tertanggung atau Pemegang Polis (Pemohon) dan Penanggung atau Perusahaan Asuransi (Termohon).

Tahap 2 – Ajudikasi: Bila Sengketa Klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) tidak dapat diselesaikan melalui Mediasi (Tahap 1), maka Pihak Pemohon dapat mengajukan permohonan kepada Ketua BMAI agar sengketanya dapat diselesaikan melalui proses Ajudikasi. Sengketa akan diputuskan oleh Majelis Ajudikasi yang ditunjuk oleh BMAI.

Tahap 3 – Arbitrase: Atas sengketa klaim yang tidak dapat diselesaikan pada proses Mediasi atau Ajudikasi dan yang nilai sengketanya melebihi Batas Nilai Tuntutan Ganti Rugi dilakukan proses Arbitrase. Sengketa klaim akan diperiksa dan diadili oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Keputusan arbitrase bersifat final dan mengikat para Pihak dan tidak dapat dimintakan banding, kasasi atau upaya hukum lainnya.

- **Biaya**

Pelayanan Mediasi dan Ajudikasi untuk nilai klaim yang ditetapkan di atas, diberikan secara **Cuma-cuma** alias **Gratis**.

Untuk Arbitrase, ditetapkan berdasarkan nilai klaim yang dipersengketakan.

Surat Keputusan
No. 008/SK-BMAI/11.2014

Tentang:
**PERATURAN DAN PROSEDUR MEDIASI
BADAN MEDIASI DAN ARBITRASE ASURANSI INDONESIA
(BMAI)**

Pengurus Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia

Menimbang : a. bahwa untuk menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dan perlu adanya perbaikan atas kekurangan-kekurangan pada Peraturan dan Prosedur Mediasi dan Ajudikasi tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi, perlu dilakukan penyesuaian secara menyeluruh terhadap Peraturan dan Prosedur Mediasi dan Ajudikasi mengenai Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi sebagaimana diatur dalam Surat Keputusan Ketua Badan Mediasi Asuransi Indonesia No.001/SK-BMAI/04.2010;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a), dipandang perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Mediasi Asuransi Indonesia tentang Proses Penanganan Sengketa Melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi.

Mengingat : a. Ketentuan Anggaran Dasar Badan Mediasi Asuransi Indonesia Pasal 7 tentang Kegiatan;

b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Jasa Keuangan.

c. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen Bab-XI tentang Badan Penyelesaian Sengketa pasal 52 tentang Tugas dan Wewenangnya;

d. Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum Bab II Pasal 6 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN DAN PROSEDUR MEDIASI BADAN MEDIASI DAN ARBITRASE ASURANSI INDONESIA (BMAI)**

Pasal 1 Arti dan Istilah

Dalam Peraturan dan Prosedur Mediasi ini, yang dimaksud dengan:

- 1) “**Anggaran Dasar**” adalah anggaran dasar Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).
- 2) “**Anggota**” adalah perusahaan asuransi, perusahaan reasuransi yang terdaftar dan memenuhi syarat-syarat keanggotaan BMAI.
- 3) “**BMAI**” adalah Perhimpunan Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia
- 4) “**Klaim Asuransi**” adalah tuntutan ganti rugi dan/atau manfaat polis Asuransi yang dapat dinilai dengan sejumlah uang.
- 5) “**Mediasi**” adalah proses penyelesaian Sengketa melalui upaya musyawarah dan mufakat antara Pemohon dan Termohon (Anggota) yang difasilitasi oleh Mediator.
- 6) “**Mediator**” adalah karyawan tetap BMAI yang berwenang untuk melakukan investigasi dan proses mediasi Sengketa yang diajukan Pemohon kepada BMAI.
- 7) “**Para Pihak**” adalah Pemohon dan Termohon (Anggota).
- 8) “**Pemohon**” adalah:
 - a) nasabah yang mempunyai hubungan dengan Termohon atau seseorang yang mempunyai kepentingan untuk menerima manfaat dari perjanjian asuransi termasuk seseorang yang atas dirinya dibuat sebuah perjanjian Asuransi atau seseorang yang mempunyai hak untuk menerima manfaat dari suatu klaim asuransi yang timbul karena adanya perjanjian, Undang-Undang atau subrograsi, atau seorang tertanggung yang disebutkan dalam polis asuransi atau pihak ketiga yang mempunyai hak yang disebutkan dalam perjanjian Asuransi untuk mengajukan klaim atas sebuah perjanjian asuransi yang menjamin atau diperluas untuk menjamin pertanggunganan terhadap pihak ketiga.
 - b) Anggota (Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi)
- 9) “**Pengaduan**” adalah ungkapan ketidakpuasan Pemohon yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian financial pada Pemohon yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Anggota dalam menangani klaim Asuransi, kelangsungan kontrak Asuransi dan terbitnya polis Asuransi dan atau pemanfaatan pelayanan dan atau produk Asuransi yang disediakan Anggota.
- 10) “**Penolakan final**” adalah surat atau dokumen tertulis lainnya yang dikeluarkan oleh Anggota dan disampaikan kepada Pemohon yang secara jelas menyatakan bahwa surat tersebut adalah jawaban final dari Anggota tersebut atas klaim yang diajukan Pemohon.

- 11) **“Perjanjian Mediasi”** adalah suatu kesepakatan antara Para Pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui mediasi BMAI oleh Mediator BMAI.
- 12) **“Perjanjian Perdamaian”** adalah suatu kesepakatan penyelesaian Sengketa antara Para Pihak yang difasilitasi oleh Mediator yang bersifat final dan mengikat Para Pihak.
- 13) **“Sengketa”** adalah:
 - a) perselisihan yang timbul sehubungan dengan penolakan tertulis oleh Anggota atas klaim Asuransi, atau atas permohonan pemulihan (*reinstatement*) polis, atau atas klaim penebusan (*surrender*) polis yang diajukan oleh Pemohon kepada Anggota yang menjadi penanggung berdasarkan perjanjian asuransi dan yang diajukan oleh Pemohon kepada Perhimpunan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat Penolakan Final, atau
 - b) perselisihan antara para Anggota yang menyangkut klaim Asuransi yang diajukan oleh Anggota kepada Perhimpunan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak timbul perselisihan. Perselisihan timbul saat salah satu Anggota menyatakan ketidaksepakatan atas hal yang dipersengketakan.
- 14) **“Termohon”** adalah Anggota BMAI

Pasal 2 **Pernyataan Persetujuan**

- 1) Mediasi diselenggarakan setelah para Pihak menandatangani **Surat Perjanjian Mediasi** (*lampiran – 01, Surat Keputusan ini*).
- 2) Anggota sepakat untuk memenuhi dan tunduk pada semua Ketentuan yang terdapat dalam Peraturan dan Prosedur Mediasi, termasuk semua perubahan, modifikasi dan/atau pemutakhiran yang dibuat oleh BMAI atas Ketentuan dari Peraturan dan Prosedur Mediasi ini.
- 3) Apabila Anggota bertindak tidak sesuai dengan Ketentuan Pasal 15, BMAI berwenang meminta Anggota tersebut untuk melakukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilaksanakan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak terjadinya pelanggaran. Bila Anggota tidak memenuhi hal tersebut, BMAI akan mengenakan sanksi sesuai dengan yang ditetapkan oleh Pengawas BMAI.

Pasal 3 **Pemberitahuan Penting dan Catatan Penting Kepada Tertanggung**

Anggota diminta untuk:

- 1) memberikan penjelasan tentang keberadaan BMAI kepada setiap calon Tertanggung baik secara lisan atau tertulis dan mengenai peranan BMAI sebagai lembaga independen dan imparial yang memberikan pelayanan untuk penyelesaian Sengketa.
- 2) mengedarkan brosur yang diterbitkan BMAI.
- 3) melekatkan **“Pemberitahuan Penting”** pada setiap polis yang diterbitkan sesuai *Lampiran – 02, Surat Keputusan ini*.

- 4) memasukan “**Catatan Penting**” pada setiap surat Penolakan Final sesuai Lampiran – 03, Surat Keputusan ini

Pasal 4 **Sengketa yang dapat ditangani oleh BMAI**

- 1) Semua Sengketa dapat diajukan dan ditangani oleh BMAI, dengan ketentuan:
 - a) Pemohon yang mengajukan adalah pihak yang berkepentingan.
 - b) Anggota yang terlibat dalam Sengketa harus merupakan pihak yang tunduk pada yurisdiksi BMAI karena masih terdaftar sebagai Anggota.
 - c) Sengketa yang timbul dari permasalahan berkaitan dengan hubungan Pemohon dengan Anggota.
 - d) Lingkup Sengketa yang diajukan harus berada dalam yurisdiksi BMAI sejak BMAI didirikan.
 - e) Anggota tidak dapat menyelesaikan Sengketa secara langsung dengan Pemohon sesuai dengan tuntutan Pemohon dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak disampaikannya keberatan oleh Pemohon kepada Anggota.
- 2) Nilai tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp 750.000.000 (tujuh ratus limapuluh juta rupiah) per klaim untuk asuransi kerugian/umum dan Rp 500.000.000 (limaratus juta rupiah) per klaim untuk asuransi jiwa atau Asuransi jaminan sosial.
- 3) Untuk menghindari keraguan, Mediator, sesuai dengan kasus yang dihadapi, mempunyai kewenangan untuk menetapkan apa yang dimaksud dengan ‘per klaim’. Keputusan Mediator atas apa yang dimaksud dengan “per klaim” akan mengikat bagi Anggota.
- 4) Semua Sengketa yang belum pernah diajukan oleh Pemohon kepada Anggota sehingga Anggota belum mendapat kesempatan untuk menyelesaikannya secara langsung, akan dianggap sebagai Keluhan dan bila diajukan kepada BMAI maka BMAI akan mengembalikannya kepada Anggota untuk mendapat pertimbangan lebih dahulu.
- 5) Lingkup daerah yurisdiksi BMAI hanya mencakup Sengketa terhadap aktifitas Anggota atau Perwakilannya yang melakukan kegiatan usaha dalam wilayah Republik Indonesia.

Pasal 5 **Sengketa Yang Dikecualikan**

Sengketa berikut tidak dapat diproses oleh BMAI:

- 1) Keputusan yang dibuat atas dasar pertimbangan komersial;
- 2) Kebijakan harga dan kebijakan lainnya, seperti suku premi, biaya dan kurs valuta asing;
- 3) Kasus yang sedang dalam proses investigasi oleh pihak yang berwajib, termasuk kasus-kasus dengan tuduhan adanya penipuan atau tindakan kriminal dan kasus tersebut telah dilaporkan kepada yang berwajib untuk dilakukan investigasi;
- 4) Sengketa yang telah lebih dari 6 (enam) bulan sejak Anggota memberikan surat Penolakan Final;
- 5) Sengketa yang sebelumnya telah diselesaikan secara langsung antara Pemohon dengan Anggota;
- 6) Sengketa yang belum mendapat Penolakan Final dari Anggota.

- 7) Sengketa yang berkaitan dengan Anggota yang dikenakan sanksi Pembatasan Kegiatan Usaha (PKU) dan/atau Pencabutan Izin Usaha Perasuransian.
- 8) Sengketa yang pernah atau sedang disidangkan di Pengadilan.

Pasal 6 Pemohon

Pihak-pihak berikut disebut sebagai Pemohon dan dapat mengajukan Sengketa kepada BMAI:

- 1) Nasabah (Pemegang Polis) yang mempunyai hubungan perjanjian Asuransi dengan Anggota;
- 2) Seseorang yang mempunyai kepentingan finansial atas manfaat suatu perjanjian asuransi, termasuk orang-orang berikut:
 - a) Seseorang yang atas dirinya dibuat atau dimaksudkan untuk dibuat sebuah perjanjian asuransi (Tertanggung);
 - b) Seseorang yang mempunyai hak untuk menerima manfaat dari suatu Klaim Asuransi yang timbul karena adanya perjanjian, undang-undang atau subrogasi (Termaslahat);
- 3) Seorang Tertanggung yang disebutkan dalam polis Asuransi.
- 4) Pihak ketiga yang mempunyai hak untuk mengajukan klaim atas sebuah perjanjian asuransi yang menjamin atau diperluas untuk menjamin pertanggunganan terhadap pihak ketiga.
- 5) Anggota (Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi)

Pasal 7 Kewenangan dan Fungsi BMAI

- 1) BMAI akan selalu bertindak independen dalam memberikan pelayanan dan sebagai media yang tidak memihak (imparsial) dan penengah perselisihan dan tidak akan bertindak sebagai penasihat hukum baik bagi Anggota, Pemohon atau pihak-pihak lainnya yang mengajukan Sengketa kepadanya.
- 2) BMAI akan:
 - a) bertindak sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI;
 - b) mematuhi Peraturan dan Prosedur Mediasi yang ditetapkan oleh Pengawas BMAI;
 - c) memberikan pelayanan atas semua Sengketa yang diajukan sesuai ketentuan Pasal 4 Peraturan dan Prosedur Mediasi ini;
 - d) melakukan investigasi dan Mediasi atas Sengketa dengan tujuan untuk mendapatkan suatu penyelesaian;
 - e) melakukan Ajudikasi atas Sengketa, bilamana tidak tercapai kesepakatan melalui Mediasi, dengan tunduk pada ketentuan Pasal 17,
 - f) melakukan Arbitrase atas Sengketa dengan nilai yang dipersengketakan melebihi wewenang BMAI sesuai ketentuan Peraturan dan Prosedur Mediasi dan Ajudikasi BMAI.
 - g) tidak memberikan informasi umum tentang Anggota (selain bilamana dianggap wajar terkait dengan proses penyelesaian Sengketa) dan informasi atas perjanjian dari Anggota tersebut atau jasa pelayanan, serta tidak memberikan saran-saran hukum, akuntansi dan saran-saran profesional lainnya.

- 3) Pengurus, dengan persetujuan Pengawas BMAI, mempunyai wewenang melakukan perubahan dan penambahan atas suatu Standar dan Ketentuan yang terdapat dalam Peraturan dan Prosedur Mediasi ini.

Pasal 8 **Permohonan Investigasi**

- 1) Pemohon harus mengisi dan menyampaikan **Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS)** yang telah disediakan oleh BMAI sebagai dasar BMAI melakukan investigasi atas suatu Sengketa, sesuai *Lampiran – 04, Surat Keputusan ini*.
- 2) FPPS dapat diunduh dari **website BMAI**, sesuai *Lampiran – 05, Surat Keputusan ini*
- 3) FPPS yang sudah dilengkapi dapat diantar langsung ke alamat kantor BMAI dan/atau dapat dikirim melalui faksimili BMAI dan atau melalui alamat email BMAI.

Pasal 9 **Batas Waktu Pengajuan Permohonan**

- 1) FPPS harus diisi dan disampaikan oleh Pemohon kepada BMAI paling lama dalam waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak Anggota menyampaikan surat Penolakan Final kepada Pemohon dan selama dalam kurun waktu 6 (enam) bulan tersebut tidak ada tanggapan/sanggahan dari pihak Pemohon.
- 2) Pemohon wajib memberikan bukti-bukti dan atau dokumen sebagai kelengkapan FPPS sebagaimana yang diatur pada ayat (1) pasal ini, antara lain:
 - a. copy polis Asuransi;
 - b. copy surat Penolakan Final dari Anggota
 - c. copy identitas Pemohon
 - d. ringkasan peristiwa atau kronologis peristiwa sampai dengan terjadinya perselisihan;
 - e. fakta-fakta hukumnya seperti surat-menyurat/email dengan pihak Termohon, jika ada.

Pasal 10 **Proses Ketika Permohonan Diterima**

- 1) Setelah FPPS diterima BMAI, Sengketa akan ditangani oleh Mediator dengan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran administrasi sesuai yang dipersyaratkan peraturan ini.
- 2) BMAI akan memberikan jawaban kepada Pemohon dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah FPPS diterima.

Pasal 11 **Proses Investigasi dan Mediasi Sengketa**

- 1) Setelah FPPS diterima, Mediator akan meneliti hal-hal berikut:

- a) apakah Sengketa telah memenuhi syarat sebagai Sengketa yang sah sesuai dengan ketentuan Pasal 4.
 - b) apakah Sengketa merupakan Sengketa yang dikecualikan sesuai ketentuan Pasal 5
 - c) apakah Pemohon memenuhi syarat sebagai Pemohon sesuai ketentuan Pasal 6; dan
 - d) apakah permohonan untuk melakukan investigasi disampaikan dalam jangka waktu sesuai ketentuan Pasal 9.
- 2) Bila Sengketa tidak memenuhi salah satu persyaratan dalam ayat 1 di atas, Mediator dapat menolak untuk menindak lanjuti Sengketa tersebut.
 - 3) Mediator berwenang meminta kepada Para Pihak dan Para Pihak wajib memberikan kepada Mediator semua informasi dan materi yang berkaitan dengan Sengketa termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - a) Copy lengkap dari polis beserta klausul dan endorsemennya, Surat Permintaan Asuransi (SPA), koresponden berkaitan dengan akseptasi sampai polis diterbitkan.
 - b) Formulir Klaim dan laporan-laporan pihak lain (polisi, loss adjuster, dokter, dan lain-lain).
 - c) Bukti-bukti berkaitan dengan nilai ganti rugi yang diajukan.
 - d) Bukti-bukti berkaitan dengan alasan penolakan klaim (jika ada)
 - e) Copy semua koresponden antara Para Pihak berkaitan dengan proses penyelesaian klaim termasuk notulasi atau catatan-catatan rapat antara Para Pihak (jika ada).
 - f) Informasi dari pihak ketiga (Agen Asuransi dan atau Pialang Asuransi) yang memfasilitasi penerbitan/penutupan Asuransi tersebut.
 - 4) Secara khusus Mediator akan memberitahukan Anggota bahwa BMAI telah menerima FPPS dan meminta informasi dan materi yang dimaksud dalam ayat 2 pasal ini. Anggota wajib memenuhi permintaan ini dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak permintaan BMAI diterimanya.
 - 5) Mediator akan melakukan wawancara, bila dianggap perlu, baik melalui telepon maupun dengan pertemuan langsung.
 - 6) Mediator akan melakukan analisa atas setiap Pengaduan yang masuk sehingga dapat membuat kesimpulan awal dan menentukan arah penyelesaian yang akan ditempuh selanjutnya sesuai dengan Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI yang berlaku.
 - 7) Mediator juga akan mempertimbangkan apakah akan menghentikan proses penyelesaian Sengketa sebagaimana diatur dalam pasal 14.
 - 8) Apabila proses penyelesaian Sengketa tidak dihentikan sesuai dengan ketentuan pasal 14, maka proses investigasi dan Mediasi dapat diteruskan.
 - 9) Apabila dalam kesimpulan awalnya Mediator tidak sependapat dengan penolakan klaim oleh Anggota, Mediator segera menghubungi Anggota untuk membahas kasus tersebut dan upaya ini dapat dilakukan walaupun Pemohon belum datang ke BMAI. Pembahasan langsung ini diharapkan dapat menghasilkan suatu celah penyelesaian yang baik untuk Para Pihak yang nantinya dapat ditawarkan kepada Pemohon.

- 10) Apabila tidak tercapai kesepakatan antara Mediator dengan Anggota, Mediator akan melakukan pendekatan kepada Pemohon dan menjelaskan dengan sebaik-baiknya alasan penolakan Anggota serta tawaran yang diberikan Anggota (jika ada).
- 11) Apabila Pemohon tidak sepenuhnya dapat menerima alasan penolakan Anggota tetapi bersedia untuk menerima suatu ganti rugi secara kompromi, maka Mediator akan melakukan pendekatan kepada Anggota. Bila Anggota setuju maka Sengketa dapat diselesaikan tetapi bila Anggota tidak setuju, Sengketa dapat dilanjutkan ke tingkat Adjudikasi.
- 12) Apabila Pemohon berada diluar Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi), maka Mediator dapat menyelenggarakan mediasi dengan memanfaatkan fasilitas alat komunikasi telepon, fax, email atau dengan mendatangi Pemohon.

Pasal 12 **Penunjukan Kuasa Tetap**

- 1) Pemohon orang perorangan wajib mengikuti sendiri semua proses penyelesaian Sengketa yang diselenggarakan oleh BMAI melalui Mediasi dan tidak diperkenankan menunjuk pihak lain untuk mewakilinya. Pemohon boleh didampingi oleh paling banyak 2 (dua) orang dan para pendamping tersebut tidak mempunyai hak berbicara kecuali atas izin Mediator.
- 2) Pemohon yang berstatus perusahaan, wajib menunjuk seorang atau lebih, paling banyak 3 (tiga) karyawannya dengan menyebutkan posisi atau jabatan di perusahaan tersebut, sebagai kuasa tetap yang dapat mewakili perusahaannya untuk:
 - a) Menangani penyelesaian Sengketa berkaitan dengan tuntutan ganti rugi dan/atau tuntutan atas manfaat polis asuransi.
 - b) Membuat, menjawab dan/atau menandatangani surat-surat, faksimile, email berkaitan dengan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat 2.a) pasal ini.
 - c) Menyerahkan semua dokumen, informasi, catatan dan laporan investigasi, notulasi rapat dan lain-lain, kepada BMAI, yang diperlukan untuk proses penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat 2.a) pasal ini.
 - d) Membuat keputusan penyelesaian melalui Mediasi dan menandatangani Perjanjian Perdamaian hasil Mediasi,
- 3) Anggota wajib menunjuk seorang atau lebih, paling banyak 3 (tiga) orang karyawannya dengan menyebutkan posisi atau jabatan di perusahaan tersebut sebagai kuasa tetap yang dapat mewakili perusahaannya untuk melaksanakan tugas-tugas yang disebutkan pada ayat 2 a) sampai dengan d) pasal ini.
- 4) Surat kuasa tersebut diberikan tanpa hak substitusi dan berlaku sejak tanggal ditandatangani sampai dibatalkan secara tertulis oleh pemberi kuasa. Contoh **Surat Kuasa Khusus** seperti *Lampiran – 06, Surat Keputusan ini*.
- 5) Pemohon dan para penerima kuasa tetap wajib menunjukkan identitas diri dan/atau identitas karyawannya.

Pasal 13
Upaya Penyelesaian Secara Musyawarah

- 1) Pada waktu berlangsungnya proses investigasi oleh Mediator atas suatu Sengketa, Mediator dapat tetap melanjutkan upaya tercapainya penyelesaian Sengketa tersebut dengan mufakat antara Para Pihak.
- 2) Sepanjang berlangsungnya investigasi atas Sengketa oleh Mediator, Para Pihak selalu dapat berupaya untuk mencapai suatu penyelesaian berdasarkan musyawarah dan mufakat.

Pasal 14
Penghentian Proses Penyelesaian Sengketa Tanpa Mediasi

- 1) Mediator, dengan persetujuan dari Ketua BMAI, dapat menghentikan proses investigasi atau Mediasi suatu Sengketa, bilamana:
 - a) Mediator berpendapat bahwa Sengketa tersebut bersifat melampaui batas kewajaran;
 - b) terdapat alasan-alasan memaksa lainnya yang membuat Sengketa tersebut tidak tepat untuk ditangani oleh BMAI.
- 2) Untuk menghindari keraguan, semua keputusan yang dibuat oleh Ketua BMAI sesuai ketentuan Pasal ini bersifat final dan konklusif dan tidak dapat dipertanyakan oleh Para Pihak.

Pasal 15
Kerjasama Para Pihak

- 1) Mediator:
 - a) harus mendapat dukungan kerjasama sepenuhnya dari Anggota dan/atau Perwakilan dari Anggota dan Pemohon dalam melakukan investigasi atas suatu Sengketa;
 - b) dapat meminta Anggota dan Perwakilannya serta Pemohon untuk memberikan semua informasi yang berkaitan dengan pokok permasalahan dari Sengketa yang berada dalam kepemilikan dan kendalinya yang menurut pendapat umum atau disepakati oleh Para Pihak secara tertulis harus diungkapkan atau Para Pihak diharuskan untuk mengungkapkan oleh hukum yang berlaku, dan
 - c) mempunyai kewenangan untuk meminta Anggota dan/atau Perwakilan dari Anggota tersebut, bilamana dianggap perlu, untuk menghadiri wawancara untuk keperluan membuat rekaman suatu pernyataan atas sesuatu hal apapun dari Anggota dan/atau Perwakilan Anggota tersebut.
 - d) dalam menjalankan fungsinya, wajib menaati ketentuan Peraturan dan Prosedur ini serta **Etika Perilaku**. (*Lampiran - 07, Surat Keputusan ini*) Terhadap dugaan pelanggaran Peraturan dan Prosedur ini dan Etika Perilaku akan diproses melalui sidang kode etik.
- 2) Anggota akan memberikan kepada Mediator semua data, informasi dan materi yang relevan dengan suatu Sengketa untuk memungkinkan bagi Mediator melakukan upaya mediasi secara menyeluruh, dan akan menghadiri atau memastikan agar Perwakilannya

menghadiri semua wawancara yang diminta oleh Mediator kepada Anggota dan/atau Perwakilan Anggota tersebut.

- 3) Anggota harus selalu memenuhi dan memastikan bahwa semua pejabat, perwakilan dan/atau agen-agenya memenuhi semua instruksi dan permintaan yang dibuat oleh Mediator BMAI dan pejabat serta pegawai BMAI yang berwenang.

Pasal 16 **Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa Oleh Mediator**

- 1) Sejalan dengan tujuan Perhimpunan untuk menyelesaikan Sengketa secara “cepat”, maka penyelesaian Sengketa pada proses mediasi dilakukan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal ditandatanganinya Surat Perjanjian Mediasi secara lengkap.
- 2) Jangka waktu dimaksud dalam ayat 1) pasal ini dapat diperpanjang untuk waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari, dengan persetujuan para pihak.

Pasal 17 **Penyelesaian Melalui Mediasi Atau Kelanjutan ke Ajudikasi**

- 1) Apabila Sengketa dapat diselesaikan melalui Mediasi, Mediator harus mencatat secara tertulis semua persyaratan penyelesaian yang dicapai oleh Para Pihak, dan Para Pihak menandatangani **Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa (SKPS)**, sesuai *Lampiran – 08, Surat Keputusan ini*.
- 2) Apabila Sengketa tidak dapat diselesaikan melalui Mediasi, Mediator akan menanyakan kepada Pemohon, apakah Pemohon mau melanjutkan ke Ajudikasi dan jika Pemohon menyetujuinya, Mediator meminta Pemohon untuk melengkapi **Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa ke Ajudikasi (FPPSAj)** (*Lampiran – 09, Surat Keputusan ini*) yang ditujukan kepada Ketua BMAI untuk meminta persetujuannya.
- 3) FPPSAj harus diserahkan kepada BMAI paling lambat 10 (sepuluh) hari setelah Sengketa dinyatakan tidak dapat diselesaikan melalui Mediasi.

Pasal 18 **Yurisdiksi Membuat Keputusan**

- 1) Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat suatu keputusan atau penetapan pembayaran.
- 2) Mediator hanya dapat melakukan mediasi dengan tujuan untuk mencapai suatu penyelesaian antara Anggota dan Pemohon.

Pasal 19 **Tindak Lanjut Hasil Mediasi**

- 1) Hasil mediasi wajib dituangkan dalam Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa (SKPS).
- 2) Jika hasil mediasi adalah Pihak Termohon bersedia memenuhi permohonan Pemohon, maka Termohon wajib menyelesaikannya selambat-lambatnya 30 hari terhitung sejak Surat Kesepakatan Mediasi ditandatangani.
- 3) Jika hasil mediasi adalah permohonan Pemohon tidak dapat dipenuhi oleh Termohon, maka Pemohon bebas mencari upaya hukum lainnya atau memohon kepada Ketua BMAI agar sengketa dapat diselesaikan ke jenjang Ajudikasi BMAI.
- 4) BMAI wajib memonitor pelaksanaan kesepakatan yang tertuang dalam SKPS, dengan cara:
 - a. Membuat catatan mengenai tanggal jatuh tempo pelaksanaan kesepakatan;
 - b. Pada hari jatuh tempo pelaksanaan kesepakatan, BMAI menghubungi melalui telepon, email kepada Pemohon dan atau Anggota untuk memastikan kesepakatan telah dilaksanakan;
 - c. Jika kesepakatan belum dilaksanakan, BMAI mengirimkan surat kepada Anggota dengan tembusan Pemohon dan meminta Anggota untuk segera melaksanakan kesepakatan, selambat-lambatnya dalam 15 (lima belas) hari terhitung sejak surat ini diterima;
 - d. Jika dalam waktu yang ditentukan dalam Ayat 4) c., Kesepakatan belum juga dilaksanakan, BMAI mengirimkan surat kedua dengan tembusan Pemohon, semua Anggota dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk meminta Anggota segera melaksanakan kesepakatan dalam 15 (lima belas) hari terhitung sejak surat ini diterima.
- 5) Para Pihak mengetahui dan menyetujui serta tidak akan mengajukan tuntutan dalam bentuk apapun kepada BMAI dan Pihak lain mengenai tindakan BMAI sesuai ketentuan yang diatur pada Ayat 4) pasal ini.

Pasal 20 **Kerahasiaan**

1. Pemohon dan Anggota wajib menjaga kerahasiaan dari semua informasi, dokumen, surat-menyurat (termasuk email), pokok-pokok permasalahan yang dibicarakan, dan lain-lain; dan tidak akan memberitahukan atau membocorkan semua hal tersebut (baik secara tertulis atau lisan) kepada pihak lain, kecuali untuk memenuhi Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI, perundang-undangan yang berlaku, perintah pengadilan, ketentuan lembaga pemerintah lainnya.
2. Kecuali untuk memenuhi Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI, perundang-undangan yang berlaku, perintah pengadilan atau ketentuan lembaga pemerintah lainnya atau ketentuan lainnya yang diperlukan untuk melaksanakan Perjanjian Penyelesaian sengketa dalam mediasi, semua orang yang terlibat dalam proses Mediasi harus menjaga kerahasiaan dan tidak menggunakan hal-hal berikut sebagai jaminan atau tujuan tersembunyi dalam persidangan lainnya:
 - 2.1 fakta bahwa suatu proses Mediasi akan berlangsung, sedang berlangsung atau telah selesai;
 - 2.2 hal-hal yang terungkap selama proses Mediasi;
 - 2.3 semua pendapat yang diungkapkan atau disarankan atau penawaran penyelesaian oleh salah satu pihak selama berlangsungnya proses Mediasi untuk penyelesaian Sengketa;
 - 2.4 saran-saran yang diusulkan oleh Mediator;

- 2.5 semua hal yang diserahkan dan komunikasi yang dilakukan selama proses Mediasi;
 - 2.6 semua bahan-bahan, informasi, korespondensi (termasuk email), hal-hal yang dibicarakan, yang disampaikan selama proses mediasi, termasuk dan tidak terbatas pada Perjanjian Penyelesaian (dan substansi dan/atau persyaratan yang terdapat didalamnya), kecuali bila secara langsung diperlukan untuk melaksanakan isi Perjanjian Penyelesaian tersebut.
3. Kecuali sebagaimana diatur dalam Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI, perundang-undangan yang berlaku, atau perintah pengadilan, semua bahan-bahan yang disampaikan, dokumen atau informasi lainnya yang diserahkan untuk keperluan Mediasi harus diberlakukan secara khusus dan tidak diperkenankan untuk dipergunakan sebagai bukti dalam persidangan lainnya atas Sengketa tersebut, kecuali bila dalam keadaan sebaliknya, dokumen tersebut dapat diterima sebagai bukti dalam persidangan serupa.
 4. Para pihak tidak dapat meminta mediator, atau karyawan BMAI untuk menjadi saksi, konsultan, arbiter atau ahli untuk memberikan pendapat dalam suatu persidangan lainnya atas Sengketa yang sama.
 5. Kewajiban Pemohon dan Anggota untuk menjaga kerahasiaan tidak berkurang dan akan terus berlanjut sepenuhnya setelah selesainya proses Mediasi.

Pasal 21 **Pelepasan Tanggung-Jawab**

Mediator dan semua pejabat, karyawan, wakil BMAI lainnya tidak bertanggung-jawab kepada Pemohon atau Anggota atas kesalahan dalam kaitan dengan penyediaan pelayanan untuk keperluan proses Mediasi kecuali bila tindakan kesalahan tersebut dilakukan dengan itikad tidak baik.

Pasal 22 **Tidak Ada Tuntutan**

1. BMAI dan/atau karyawan, pejabat atau wakilnya tidak akan, dalam keadaan dan kapasitas apapun, memberikan, menawarkan atau mengemukakan pendapat apapun atas suatu posisi hukum (baik bersifat profesional maupun pribadi).
2. Pemohon dan/atau Anggota dan/atau Wakil dari Anggota tidak akan mengajukan tuntutan ganti rugi kepada Mediator dan/atau karyawan, pejabat maupun wakil BMAI termasuk dan tidak terbatas pada ganti rugi atas suatu hal apapun berkaitan dengan:
 - 2.1 pelayanan yang diberikan oleh BMAI (karyawan, pejabat atau wakil);
 - 2.2 suatu Mediasi, dan/atau investigasi yang dilakukan oleh BMAI;
 - 2.3 Sengketa yang diajukan oleh Pemohon;
 - 2.4 klaim yang diajukan oleh Pemohon;
 - 2.5 suatu penyelesaian yang dibuat antara Pemohon dengan Anggota atau Wakilnya;
 - 2.6 suatu eksekusi Perjanjian Penyelesaian yang dilakukan oleh Pemohon dan Anggota dan/atau Wakilnya;

- 2.7 suatu perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi ketentuan hukum, Peraturan dan Prosedur Mediasi BMAI atau administratif yang ditetapkan lembaga Pemerintah lainnya; dan/atau
- 2.8 suatu perbuatan yang dilakukan untuk memenuhi suatu perundang-undangan yang berlaku di Republik Indonesia atau perintah pengadilan.
3. Pemohon dan/atau Anggota dengan ini menyatakan dan bersepakat bahwa tuntutan ganti rugi yang diajukan dengan alasan pelanggaran atas Ketentuan ini merupakan suatu kerugian yang tidak dapat dipulihkan dengan ganti rugi yang wajar dan mencukupi. Pemohon dan Anggota secara tegas menyetujui bahwa bilamana terjadi tuntutan ganti rugi dan/atau pelanggaran yang demikian, BMAI baik karyawan, Mediator, pejabat maupun wakil akan berhak memperoleh ganti rugi sesuai keputusan pengadilan disamping ganti rugi lainnya sebagaimana diatur oleh perundang-undangan yang berlaku. BMAI baik karyawan, pejabat maupun wakilnya berhak atas penggantian biaya perkara secara penuh dari Pemohon dan/atau Anggota atau Wakilnya atau dari Pihak lainnya yang bersalah yang telah melakukan pelanggaran atas Ketentuan ini.

Pasal 23 **Indemnitas**

Apabila suatu tuntutan ganti rugi diajukan terhadap BMAI dan/atau pejabat, karyawan, Mediator, oleh Perwakilan dari Anggota, Anggota wajib memberikan ganti rugi kepada BMAI dan/atau pejabat, karyawan, BMAI secara penuh atas kerugian yang diderita oleh BMAI dan/atau pejabat, karyawan, sebagai akibat dari tuntutan tersebut, termasuk penggantian atas semua biaya yang dikeluarkan dalam pembelaan terhadap tuntutan tersebut.

Pasal 24 **Bukan Penasehat Hukum**

BMAI dan/atau pejabat, karyawan, tidak dapat dianggap, dalam keadaan atau kapasitas apapun, bertindak sebagai penasehat hukum, apakah secara profesional atau pribadi, menyangkut posisi hukum hak-hak Pemohon, Anggota atau Perwakilan dari Anggota.

Pasal 25 **Pelayanan Lainnya Kepada Masyarakat Tertanggung**

Walaupun bukan merupakan tugas dan kewajiban BMAI sesuai Anggaran Dasar, tidak tertutup kemungkinan masyarakat Tertanggung yang mengalami kesulitan dalam penyelesaian klaimnya dengan Anggota (walaupun belum ada penolakan tertulis dari Anggota) akan datang ke BMAI untuk mengajukan permasalahan yang mereka hadapi. Sebagai organisasi publik, BMAI tentu tidak dapat menolak untuk melayani masyarakat Tertanggung tersebut. Dalam hal demikian, **bukan dalam kapasitas sebagai penasehat hukum**, BMAI akan:

- 1) Menampung masukan/keluhan dari masyarakat Tertanggung dan berusaha sebaik-baiknya memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang tugas dan tanggung-jawab BMAI.

- 2) Berusaha untuk menjelaskan kepada Tertanggung terkait permasalahan yang dihadapinya hanya sejauh sudut pandang ahli sesuai substansi masalah yang dikemukakan Tertanggung.
- 3) Berusaha untuk memberikan pengarahan kepada Tertanggung langkah-langkah apa yang harus dilakukan untuk menindaklanjuti penyelesaian dengan Anggota.
- 4) Menginformasikan kepada Anggota keluhan yang diterima dari Tertanggung untuk dapat ditanggapi sebagaimana mestinya.

Pasal 26 **Penutup**

- 1) Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- 2) Apabila terdapat hal-hal yang belum diatur dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan perubahan, penambahan atau penyempurnaan lebih lanjut dengan persetujuan Pengawas BMAI.
- 3) Pada saat Surat Keputusan ini mulai berlaku, Surat Keputusan No. 001/SK.BMAI/04.2010 tentang Proses Penanganan Sengketa melalui Mediasi dan/atau Ajudikasi dan Surat Keputusan No. 002/SK.BMAI/04.2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Proses atau Prosedur Penanganan Sengketa dinyatakan tidak berlaku.

Ditetapkan di: Jakarta
pada tanggal 01 Nopember 2014
Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia,

Ketut Sendra
Sekretraris

Frans Lamury
K e t u a