

Yth.

1. Direksi Perusahaan Asuransi; dan
2. Direksi Perusahaan Asuransi Syariah
di tempat.

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR /SEOJK.05/2016

TENTANG

PRODUK DAN PEMASARAN PRODUK ASURANSI MIKRO

Sehubungan dengan amanat ketentuan Pasal 8 dan Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 287, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5770), perlu untuk mengatur lebih lanjut mengenai produk dan pemasaran produk asuransi mikro sebagai berikut:

I. KETENTUAN UMUM

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini yang dimaksud dengan:

1. Produk Asuransi adalah:

- a. program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang dapat diasuransikan yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti dengan memberikan penggantian kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan

- keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita pemegang polis, tertanggung, atau peserta, atau pemberian jaminan pemenuhan kewajiban pihak yang dijamin kepada pihak yang lain apabila pihak yang dijamin tersebut tidak dapat memenuhi kewajibannya;
- b. program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang terkait dengan meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan, hidup dan meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan, atau anuitas asuransi jiwa;
 - c. program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang terkait dengan keadaan kesehatan fisik seseorang atau menurunnya kondisi kesehatan seseorang yang dipertanggungkan; dan/atau
 - d. program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko dengan memberikan penggantian atau pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta atau pihak lain yang berhak dalam hal terjadi kecelakaan.
2. Produk Asuransi Mikro adalah Produk Asuransi yang didesain untuk memberikan perlindungan atas risiko keuangan yang dihadapi masyarakat berpenghasilan rendah.
 3. Polis Asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis.
 4. Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.

5. Kontribusi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi Syariah atau perusahaan reasuransi syariah dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi syariah untuk memperoleh manfaat dari dana tabarru' dan/atau dana investasi peserta dan untuk membayar biaya pengelolaan atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.
6. Perusahaan adalah perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
7. Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

II. KARAKTERISTIK PRODUK ASURANSI MIKRO

Produk Asuransi Mikro memiliki karakteristik sebagai berikut.

1. Sederhana:

- a. Produk Asuransi Mikro memberikan manfaat perlindungan dasar atas risiko yang sangat umum dihadapi masyarakat berpenghasilan rendah.
- b. Produk Asuransi Mikro memiliki polis asuransi yang sederhana dengan ketentuan, sebagai berikut:
 - i. Polis Produk Asuransi Mikro menggunakan Bahasa Indonesia yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh pemegang polis, tertanggung, dan/atau peserta;
 - ii. Polis Produk Asuransi Mikro dapat menggunakan bahasa daerah setempat agar mudah dipahami oleh pemegang polis, tertanggung, dan/atau peserta berdampingan dengan Bahasa

Indonesia;

- iii. Polis Produk Asuransi Mikro dapat menggunakan istilah yang awam sebagai pengganti istilah-istilah teknis asuransi dengan maksud agar polis dimaksud dapat lebih mudah dipahami;
 - iv. Polis Produk Asuransi Mikro berbentuk ringkas dan mudah dibaca, dengan panjang paling banyak 3(tiga) halaman kertas ukuran kuarto yang dicetak dengan menggunakan huruf arial ukuran 10 point atau yang setara; dan
 - v. Khusus untuk Produk Asuransi Mikro dengan prinsip syariah, panjang Polis Asuransi sebagaimana dimaksud pada butir iv tidak memperhitungkan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f Peraturan OJK Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.
- c. Produk Asuransi Mikro memiliki fitur dan proses administrasi yang sederhana dengan ketentuan sebagai berikut:
- i. Bukti pendukung yang dipersyaratkan dalam pengajuan klaim Produk Asuransi Mikro paling banyak 4 (empat) bukti; dan
 - ii. Produk harus bersifat *guaranteed issuance offer* (GIO) atau *simplified issue offer* (SIO), yaitu polis berlaku setelah premi dibayar lunas, tanpa didahului pemeriksaan atas kondisi obyek pertanggungungan.

2. Mudah

Produk Asuransi Mikro mudah diperoleh di lingkungan masyarakat umum melalui saluran pemasaran Produk Asuransi Mikro.

3. Ekonomis

Produk Asuransi Mikro memiliki Premi atau Kontribusi yang terjangkau dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Premi risiko atau Kontribusi risiko dari Produk Asuransi Mikro paling sedikit 50% (lima puluh per seratus) dari Premi bruto atau Kontribusi bruto.
- b. Uang pertanggungan pada produk asuransi mikro maksimal sebesar 24 (dua puluh empat) kali upah minimum provinsi terbesar.

4. Segera:

- a. Produk Asuransi Mikro berlaku efektif segera setelah aktivasi atau aplikasi kepesertaan disetujui dan dinyatakan valid oleh Perusahaan.
- b. Perusahaan wajib memberikan konfirmasi kepada peserta segera setelah kepesertaan dinyatakan valid.
- c. Masa tunggu (*waiting period*) pada Produk Asuransi Mikro paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak aktivasi atau aplikasi kepesertaan disetujui dan dinyatakan valid oleh Perusahaan.
- d. Dalam hal Produk Asuransi Mikro memiliki masa tunggu (*waiting period*), di dalam polis dicantumkan ketentuan bahwa manfaat asuransi dapat diberikan jika musibah atau risiko terjadi setelah masa tunggu (*waiting period*).
- e. Masa tenggang (*grace period*) pembayaran premi maksimum 15 hari.
- f. Perusahaan memproses dan menyelesaikan klaim, termasuk membayarkan manfaat asuransi jika disetujui dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak perusahaan menerima dokumen klaim yang dipersyaratkan dalam Polis secara lengkap.
- g. Apabila terjadi perselisihan atau perbedaan pendapat antara perusahaan asuransi dengan peserta asuransi atau ahli warisnya, maka perusahaan asuransi memprioritaskan penyelesaian

perselisihan secara musyawarah.

III. JENIS SALURAN PEMASARAN PRODUK ASURANSI MIKRO

Pemasaran Produk Asuransi Mikro dapat dilakukan melalui saluran pemasaran sebagai berikut:

1. secara langsung (*direct marketing*);
2. agen asuransi;
3. *bancassurance*;
4. badan usaha selain bank, meliputi:
 - a. lembaga pembiayaan;
 - b. lembaga keuangan mikro;
 - c. perusahaan pergadaian;
 - d. koperasi primer;
 - e. *baitul maal wat-tamwil* (BMT);
 - f. perusahaan perdagangan eceran;
 - g. perusahaan telekomunikasi;
 - h. yayasan atau organisasi kemasyarakatan; dan/atau
 - i. badan usaha lain, setelah memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari OJK.
5. tenaga pemasar, yaitu orang perorangan meliputi:
 - a. agen dari bank penyelenggara laku pandai;
 - b. pemilik usaha perorangan; dan/atau
 - c. pengurus atau anggota dari perkumpulan yang tidak berbadan hukum, termasuk perhimpunan, komunitas, paguyuban, atau perkumpulan lain yang sejenis.

IV. PERJANJIAN PEMASARAN

1. Pelaksanaan pemasaran Produk Asuransi Mikro dengan pihak ketiga harus dilakukan berdasarkan perjanjian kerja sama antara Perusahaan dan saluran pemasaran.
2. Perjanjian kerja sama sebagaimana dimaksud pada angka 1 memuat

ketentuan paling sedikit:

- a. hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing pihak;
 - b. jangka waktu perjanjian kerja sama;
 - c. prosedur pembayaran premi atau kontribusi dan klaim;
 - d. kondisi yang menyebabkan berakhirnya perjanjian kerja sama; dan
 - e. penyelesaian sengketa antara para pihak.
3. Perusahaan harus melakukan penilaian terhadap saluran pemasaran sebelum melakukan kerja sama, paling sedikit meliputi reputasi dan kecakapan pihak tersebut untuk bertindak mewakili Perusahaan dan memberikan pelayanan kepada pemegang polis, tertanggung, dan/atau peserta.
4. Perusahaan harus memiliki catatan yang terkini mengenai identitas saluran pemasaran dan orang perorangan yang dipekerjakan/ditugaskan oleh saluran pemasaran untuk menawarkan dan menjelaskan Produk Asuransi Mikro, paling kurang:
- a. bagi perorangan:
fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau kartu izin tinggal sementara (KITAS); atau
 - b. bagi badan usaha dan/atau badan hukum:
fotokopi akta pendirian perusahaan dan perubahan anggaran dasar terakhir yang memuat susunan dan kewenangan pengurus dan fotokopi identitas diri (KTP atau KITAS) dari pengurus.
5. Tenaga pemasar Produk Asuransi Mikro dapat bekerja sama dengan lebih dari satu Perusahaan.
6. Perusahaan harus memastikan bahwa:
- a. kegiatan pemasaran Produk Asuransi sejalan dengan anggaran dasar saluran pemasaran, dalam hal saluran pemasaran berupa badan usaha dan/atau badan hukum;
 - b. saluran pemasaran telah memiliki izin untuk menjalankan kegiatannya dari instansi yang berwenang, dalam hal

dipersyaratkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan

- c. saluran pemasaran yang berupa badan usaha dan/atau badan hukum memiliki unit kerja atau pegawai yang khusus ditugaskan untuk menangani pemasaran Produk Asuransi Mikro.
7. Perusahaan dapat memberikan wewenang kepada saluran pemasaran untuk melakukan sebagian fungsi dalam proses penerbitan Polis Asuransi dan/atau proses penyelesaian klaim.
8. Dalam hal Perusahaan memberikan wewenang kepada saluran pemasaran untuk melakukan sebagian fungsi dalam proses penerbitan Polis Asuransi dan/atau proses penyelesaian klaim, Perusahaan harus menerapkan manajemen risiko yang memadai untuk memitigasi risiko terkait dengan pemberian wewenang tersebut.
9. Perusahaan tetap bertanggung jawab dalam pelaksanaan fungsi yang diberikan kepada saluran pemasaran.

V. KRITERIA ORANG YANG MEMASARKAN PRODUK ASURANSI MIKRO

1. Orang perorangan, pada setiap saluran pemasaran selain agen, yang berhubungan langsung dengan calon konsumen dan/atau konsumen dalam memasarkan Produk Asuransi Mikro harus terlebih dahulu memperoleh pelatihan mengenai asuransi atau asuransi syariah dan Produk Asuransi Mikro namun tidak harus memiliki sertifikat keagenan dari asosiasi perusahaan perasuransian.
2. Orang perorangan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dapat merupakan pihak yang memiliki perjanjian kerja sama atau hubungan ketenagakerjaan dengan saluran pemasaran.
3. Pelatihan mengenai asuransi atau asuransi syariah dan Produk Asuransi Mikro sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan oleh Perusahaan atau pihak yang ditunjuk oleh Perusahaan untuk

melaksanakan pelatihan.

4. Dalam hal pelatihan sebagaimana dimaksud pada angka 3 dilakukan oleh pihak selain Perusahaan, Perusahaan tetap bertanggung jawab atas pelaksanaan pelatihan.

VI. PEMASARAN PRODUK ASURANSI MIKRO MENGGUNAKAN TEKNOLOGI DIGITAL ATAU *MOBILE*

Pemasaran produk asuransi oleh Perusahaan yang menggunakan teknologi digital atau *mobile* harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Bentuk media komunikasi yang digunakan termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - a. layanan *Short Message Service* (SMS) atau menu *Unstructured Supplementary Service Data* (USSD) pada telepon seluler;
 - b. aplikasi telepon pintar (*smart phone*);
 - c. *website*; dan/atau
 - d. *vending machine*.
2. Media komunikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 paling sedikit memuat informasi mengenai:
 - a. manfaat asuransi;
 - b. besar Premi atau Kontribusi; dan
 - c. rujukan atau referensi yang lebih lengkap yang menjelaskan mengenai ringkasan produk, ketentuan umum Polis Asuransi, dan tata cara pengajuan klaim.

VII. PERSETUJUAN PEMASARAN PRODUK ASURANSI MIKRO

A. Persetujuan Pemasaran Melalui Bank

1. Perusahaan yang akan memasarkan Produk Asuransi Mikro melalui kerjasama dengan Bank (*Bancassurance*) tunduk dan mengacu ketentuan-ketentuan pada Surat Edaran OJK nomor 32/SE.OJK.05/2016 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi Melalui Kerja Sama dengan Bank (*Bancassurance*).

B. Persetujuan Pemasaran Melalui Agen Bank Penyelenggara Laku Pandai

1. Perusahaan yang akan memasarkan Produk Asuransi Mikro melalui kerja sama dengan agen bank penyelenggara laku pandai harus terlebih dahulu:
 - a. memperoleh persetujuan sebagai penyelenggara laku pandai dari OJK untuk setiap bank penyelenggara laku pandai pada saat pertama kali akan melakukan kerja sama pemasaran dengan agen bank penyelenggara laku pandai; dan
 - b. menyampaikan pelaporan kepada OJK pada saat akan menambahkan Produk Asuransi Mikro yang akan dipasarkan melalui agen bank penyelenggara laku pandai.
2. Permohonan persetujuan pemasaran Produk Asuransi Mikro melalui agen bank penyelenggara laku pandai disampaikan oleh Perusahaan kepada OJK dan dilampiri dengan:
 - a. dokumen terkait dengan pencatatan atau persetujuan produk, yaitu:
 - i. surat persetujuan atau pencatatan Produk Asuransi Mikro dari OJK dalam hal Produk Asuransi Mikro telah mendapat surat persetujuan atau pencatatan dari OJK; atau
 - ii. dokumen kelengkapan pelaporan produk baru sebagaimana dimaksud dalam peraturan mengenai pelaporan Produk Asuransi dalam hal Produk Asuransi Mikro dimaksud belum mendapat surat persetujuan atau surat pencatatan dari OJK;
 - b. rencana pelatihan asuransi atau asuransi syariah dan Produk Asuransi Mikro yang memuat paling kurang penjelasan mengenai materi pelatihan, pihak yang melakukan pelatihan, dan orang yang akan mengikuti

pelatihan; dan

- c. konsep perjanjian kerja sama Perusahaan dengan agen bank penyelenggara laku pandai.

VIII. PEDOMAN OPERASIONAL PRODUK ASURANSI MIKRO

Perusahaan yang akan memasarkan produk asuransi mikro harus memiliki pedoman operasional yang khusus untuk Produk Asuransi Mikro atau pedoman operasional yang berlaku secara umum untuk seluruh produk asuransi yang dipasarkan perusahaan, yang paling kurang memuat alur proses:

1. seleksi risiko;
2. penerbitan dan penyampaian Polis Asuransi;
3. pembayaran Premi atau Kontribusi;
4. pengajuan, pemrosesan, dan pembayaran klaim; dan
5. pelayanan keluhan dan pengaduan pemegang polis, tertanggung, dan/atau peserta.

IX. PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran OJK ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal

KEPALA EKSEKUTIF PENGAWAS
PERASURANSIAN, DANA PENSIUN,
LEMBAGA PEMBIAYAAN, DAN
LEMBAGA JASA KEUANGAN
LAINNYA OTORITAS JASA
KEUANGAN,

FIRDAUS DJAELANI