BAB II

IMPLEMENTASIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KLAIM ASURANSI DI KOTA PONTIANAK

A. Pengertian Perlindungan Hukum Perasuransian Indonesia

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, tidak dinyatakan kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat dinyatakan sebagai konsumen. [21]

Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang dinyatakan sebagai konsumen dalam perUndang-Undangannya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial. [22]

[21] Siahaan N.H.T, 2005, Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta:Pantai Rei, hlm.22

[22] Undang Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf C.

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undang-undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut Pasal 4 ada sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah.[23]

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;

[23] Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen..

7. Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perUndang-Undangan lain. Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:
    a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;
    b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
    c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dinyatakankan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepekati;
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi.Di samping itu,

globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional, bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Selain itu, pada Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam rangkaiannya pada Pasal 28 yang wewenangnya diberikan kepada lembaga yang bernama OJK untuk menerapkan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen dalam industri jasa keuangan. Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen menjadi nilai tambah tersendiri bagi OJK karena ini menjadi pilar penting bagi OJK untuk mewujudkan industri keuangan nasional yang baik.

Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen sangat diutamakan dalam peraturan ini. Ini terlihat bagaimana perumusan mengenai perlindungan konsumen Industri jasa keuangan sangat lengkap.

B. Tujuan Dalam Hukum Asuransi

Tujuan utama asuransi adalah mengalihkan risiko yang ditimbulkan karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, yang tidak diharapkan kepada pihak yang mengambil risiko untuk mengganti kerugian. Oleh karena itu, Penanggung tidak akan membayar ganti kerugian kepada Tertanggung, apabila tidak ada kerugian yang dialami oleh Tertanggung.

Pada dasarnya setiap orang akan selalu dihadapkan oleh suatu risiko baik terhadap diri maupun harta bendanya. Risiko disebut juga sebagai suatu kewajiban yang menanggung suatu kerugian sebagai akibat dari suatu peristiwa yang terjadi diluar kesalahan yang terjadi pada diri atau benda

miliknya. permasalahan risiko ini bermula terjadinya pada suatu peristiwa diluar kesalahan salah satu pihak yang telah melaksanakan suatu perjanjian. Sehingga yang menjadi tujuan asuransi adalah sebagai suatu tujuan yang menggantikan kerugian. [24]

Tujuan utama dalam asuransi yang hendak dicapai, adalah sebagai berikut: [25]

1. Teori Pengalihan Risiko

   Teori pengalihan risiko (risk transfer theory), Tertanggung menyadari adanya ancaman bahaya terhadap jiwa ataupun harta kekayaan miliknya. Apabila jiwa ataupun harta kekayaan miliknya terancam, Tertanggung akan mengalami kerugian terhadap jiwa ataupun cacat raga. Sehingga, untuk mengurangi beban terhadap risiko tersebut, Tertanggung mencari pihak lain untuk melakukan pengalihan risiko terhadap ancaman bahaya yang mungkin dapat dialami oleh Tertanggung. Sehingga Tertanggung melakukan asuransi yang bertujuan untuk mengalihkan risiko yang mengancam jiwa ataupun harta kekayaannya, dengan cara membayar sejumpah premi yang telah disepakati antara Penanggung dan Tertanggung. Sehingga sejak saat itu risiko yang akan dialami oleh Tertanggung beralih kepada Penanggung

2. Pembayaran Ganti Kerugian

[24] Djoko Prakoso, Hukum Asuransi Indonesia, (Rineka Cipta, Jakarta, 1997), hal 6

[25] Ibid, hal 7

Tidak ada risiko yang akan ditanggung oleh Penanggung, apabila tidak terjadi peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian terhadap Tertanggung. Dalam praktiknya. Bahaya yang mengancam tidak selamanya akan terjadi, hal tersebut merupakan kesempatan bagi Penanggung untuk dapat mengumpulkan premi dari Tertanggung. Apabila peristiwa tersebut benar-benar terjadi yang menimbulkan kerugian, maka Tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian setara dengan umlah asuransi yang telah disepakati dengan Penanggung. Dimana tujuan dari Tertanggung melakukan asuransi adalah untuk dapat memperoleh pembayaran ganti kerugian yang akan dialami oleh Tertanggung.

3. Pembayaran Santunan

   Asuransi kerugian dan asuransi jiwa dilakukan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara Penanggung dengan Tertanggung (*voluntary insurance*). Akan tetapi, undang-undang mengatur asuransi yang bersifat wajib (*compulsory insurance*). Artinya, Tertanggung terikat dengan penanggung karena undang- undang bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini disebut dengan jenis asuransi sosial (*social security insurance*). Tujuan dari asuransi sosial untuk melindungi masyarakat dari ancaman bahaya kecelakaan yang dapat menyebabkan kematian atau cacat tubuh.

4. Kesejahteraan Anggota

   Apabila beberapa orang bergabung dalam suatu perkumpulan dan membayar suatu iuran kepada perkumpulan tersebut, maka perkumpulan

tersebut disebut dengan Penanggung. Sedangkan anggota dari perkumpulan tersebut adalah Tertanggung. Apabila terjadi suatu peristiwa yang dapat mengakibatkan kerugian ataupun kematian terhadap Tertanggung, maka perkumpulan tersebut akan membayarkan sejumlah uang kepada Tertanggung.

C. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Asuransi

Para pihak dalam asuransi adalah pihak-pihak yang bertindak aktif dalam melaksanakan asuransi itu, yaitu pihak Penanggung dan pihak Tertanggung. Pihak Penanggung merupakan pihak yang mengikatkan diri menerima pengalihan resiko dari Tertanggung. Penanggung dalam hal adalah perusahaan perasuransian, sedangkan Tertanggung dalam hal ini bisa orang pribadi atau badan usaha, Berdasarkan pengertian Penanggung diatas, terdapat hak dan kewajiban yang mengikat Penanggung. Adapun hak-hak dari Penanggung, adalah sebagai berikut: [26]

a. Menuntut pembayaran premi kepada Tertanggung sesuai dengan perjanjian.
b. Meminta keterangan yang benar dan lengkap kepada Tertanggung yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan kepadanya.
c. Memiliki premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan Tertanggung sendiri (Pasal 276 KUHD).

[26] Rudyanti Dorotea Tobing, *Hukum Konsumen dan Masyarakat* (Sebuah Bunga Rampai), Mediatama, Yogyakarta, 2015, hal 6

d. Memiliki premi yang sudah diterima dalam hal asuransi batal atau gugur yang disebabkan oleh perbuatan curang dari Tertanggung (Pasal 282 KUHD).
e. Melakukan asuransi kembali kepada Penanggung yang lain, dengan maksud untuk membagi risiko yg dihadapinya. (Pasal 271 KUHD)

Sedangkan kewajiban dari Penanggung, adalah sebagai berikut:

a. Memberikan ganti kerugian atau memberikan sejumlah uang kepada Tertanggung apabila peristiwa yang diperjanjikan terjadi, kecuali jika terdapat hal yang menjadi alasan untuk membebaskan dari kewajiban tersebut.
b. Menandatangani dan menyerahkan polis kepada Tertanggung (Pasal 259 dan 260 KUHD).
c. Mengembalikan premi kepada Tertanggung jika asuransi batal atau gugur, dengan syarat Tertanggung belum menanggung risiko sebagian atau seluruhnya (Pasal 281 KUHD).

Sedangkan Tertanggung dalam melakukan perjanjian asuransi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak diinginkan yang terjamin kondisi polis maka Penanggung dapat melaksanakan kewajibannya yang telah disebutkan diatas. Adapun hak-hak dari Tertanggung, adalah sebagai beriku :

a. Menuntut agar polis ditandatangani oleh Penanggung (Pasal 259 KUHD).
b. Menuntut agar polis segera diserahkan oleh Penanggung.
c. Meminta ganti kerugian.

Sedangkan kewajiban dari Tertanggung, adalah sebagai berikut :

a. Melakukan pembayaran premi kepada Penanggung, Pasal 246 KUHD.
b. Memberikan keterangan yang benar kepada Penanggung mengenai objek yang akan diasuransikan, Pasal 251 KUHD.
c. Mencegah atau mengusahakan agar peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian terhadap objek yang diasuransikan tidak akan terjadi atau dapat dihindari. Apabila dapat dibuktikan oleh Penanggung, bahwa Tertanggung tidak berusaha untuk melakukan kewajibannya.

D. Prinsip-Prinsip Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian khusus yang diatur didalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Sebagai perjanjian khusus, maka selain asas-asas hukum perjanjian pada umumnya, dalam perjanjian asuransi mengharuskan diterapkannya prinsip-prinsip perjanjian asuransi, adalah sebagai berikut:

1. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable Interest*)

   Tertanggung dikatakan memiliki kepentingan atas objek pertanggungan yang diasuransikan, apabila Tertanggung akan menderita kerugian keuangan (finansial) seandainya musibah yang menimbulkan kerugian atau kerusakan atas objek tersebut. Kepentingan keuangan (finansial) ini memungkinkan Tertanggung mengasuransikan harta benda atau kepentingannya. Apabila terjadi musibah atas objek yang diasuransikan dan terbukti bahwa, Tertanggung tidak memiliki kepentingan keuangan

atas objek tersebut, maka Tertanggung tidak berhak menerima ganti rugi.

2. Prinsip itikad baik (*Utmost Goodfaith*)

Prinsip ini sering disangkutpautkan dengan kalimat kejujuran yang sempurna. Dalam pelaksanaannya, membebankan kewajiban kepada Tertanggung dalam hal meneliti dan memberitahukan dengan jelas mengenai segala fakta yang berkaitan dengan objek yang diasuransikan. Prinsip ini juga berlaku terhadap perusahaan asuransi yang menjelaskan risiko yang menjamin maupun yang dikecualikan, serta segala persyaratan dan kondisi pertanggungan secara jelas dan teliti.

Kewajiban untuk memberikan fakta-fakta penting tersebut berlaku sejak perjanjian asuransi dibicarakan sampai kontrak asuransi selesai dibuat. Tuti Rastuti memberikan pandangan tentang kewajiban tersebut, yaitu pada saat para pihak menyetujui kontrak tersebut, pada saat perpanjangan kontrak asuransi, pada saat terjadi perubahan pada kontrak asuransi dan mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan perubahan-perubahan itu Dalam perjanjian asuransi banyak pasal-pasal yang dapat disimpulkan sehingga mengandung unsur itikad baik. Tetapi yang paling populer adalah Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dikenal dengan kewajiban memberikan keterangan. Dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa apabila asuransi menjadi batal bila Tertanggung memberikan keterangan yang keliru atau tidak benar atau sama sekali tidak memberikan keterangan.

3. Prinsip keseimbangan (*Indemniteit Principle*)

Memberikan ganti rugi kepada Tertanggung sesaat sebelum terjadinya kerugian sesuai dengan besarnya kerugian yang dialaminya. Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menjelaskan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang Penanggung mengikatkan diri kepada seorang Tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan ataupun kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

4. Prinsip subrogasi (*Subrogation Principle)*

Prinsip kedudukan yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum dari pihak ketiga didalam hukum perdata disebut subrogasi, subrogasi menurut Pasal 284 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menjelaskan bahwa Penanggung yang telah membayarkan ganti kerugian atas benda yang diasuransikan.

E. Syarat Sah Perjanjian Asuransi

Berdasarkan Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), menjelaskan bahwa asuransi adalah perjanjian. Hubungan hukum dalam perjanjian asuransi dapat melahirkan hak dan kewajiban para pihak. Dimana seluruh ketentuan yang berkaitan dengan perjanjian pada umumnya diatur dalam KUHPerdata, karena ketentuan perjanjian tidak diatur didalam KUHD

Dalam hal pertanggungan atau asuransi merupakan perjanjian khusus, sehingga selain syarat-syarat khusus dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) diberlakukan pula ketentuan umum yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dimana sebagai gambaran dari asas *lex specialis derogate lege generalis*.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu sepakat, cakap, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Ketentuan tersebut dapat dibandingkan dengan elemen-elemen perjanjian asuransi pada umumnya, yaitu offer and acceptance, consideration, legal object, competent parties dan legal form sebagaimana yang termasuk dibawah ini:

1. Sepakat

   Mereka yang mengikatkan diri yang dimulai dengan proses penawaran (offer) dan penerimaan (acceptance) antara Penanggung dan Tertangung dalam elemen perjanjian asuransi yang menjadi dasar bagi para pihak yang sepakat untuk mengikatkan diri. Berbeda dengan pelaksanaan istilah penawaran dan penerimaan pada umumnya. Dalam perjanjian asuransi, penawaran berasal dari Tertanggung, sedangkan penerimaan berasal dari Penanggung. Suatu penawaran bertujuan terhadap sebuah perjanjian yang mengikat akan timbul setelah sebuah penawaran diterima. Sehingga penawaran adalah sebuah pernyataan dari sebuah kehendak untuk dapat mengikatkan dirinya berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Dalam proses penawaran dan penerimaan tidak

hanya pihak Tertanggung yang memiliki kewajiban memberitahukan informasi. Didalam prinsip itikat baik menjelaskan bahwa para pihak memberikan informasi penting dalam perjanjian asuransi. Prinsip ini dijelaskan dalam Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) bahwasannya kewajiban yang dibebankan kepada kedua belah pihak, dimana tidak saja pihak penerima (Tertanggung) yang harus memberitahukan fakta materiil mengenai objek pertanggungan tetapi juga pihak yang menawarkan (Penanggung) memiliki pula kewajiban memberikan informasi terkait perlindungan yang akan diberikan kepada Tertanggung.

2. Cakap

   Dalam membuat suatu perikatan para pihak adalah pihak yang kompeten untuk membuat perikatan dalam elemen competent parties, yaitu mereka yang telah dewasa, waras, tidak dalam paksaan ataupun dalam pengampuan disebut dengan cakap demi hukum.

3. Suatu hal tertentu

   Yang dimaksud dalam suatu hal tertentu, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjelaskan bahwa objek yang menjadi dasar lahirnya perjanjian. dimana janji dari Penanggung dalam memberikan jaminan kepada Tertanggung dengan imbalan sejumlah premi yang dianggap seimbang terhadap risiko yang akan dijamin. pertimbangannya adalah premi yang merupakan salah satu elemen sah

dari sebuah perjanjian asuransi dan memberikan kekuatan hukum sehingga lahirnya perjanjian asuransi.

4. Suatu sebab yang halal

   Suatu sebab yang halal dalam perjanjian asuransi yang bertujuan untuk memberikan asuransi terhadap suatu sebab yang dilarang oleh diatur dalam perundang-undangan, melanggar kesusilaan atau bertentangan dengan kepentingan umum, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1337 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yaitu akan batal demi hukum.

5. Elemen berikutnya adalah legal form

   Dalam hukum asuransi menyebutkan bahwa perjanjian asuransi dapat dikatakan memenuhi unsur legal form, yaitu apabila polis asuransi tersebut sama atau mempunyai substansi yang sama dengan polis asuransi yang dianggap yang berwenang.

F. Tinjauan Umum Terhadap Klaim Polis Asuransi

Klaim polis asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim polis asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak Tertanggung setelah disetujui. Klaim polis asuransi bertujuan untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada Tertanggung.

Menurut Abdullah Amrin, klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh Tertanggung kepada Penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah Tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada Penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. [27]

Pada pengertian lain, klaim adalah aplikasi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungan atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian tersebut.

Pembayaran klaim polis asuransi yang dilakukan oleh Penanggung kepada Tertanggung wajib menyelesaikan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien sesuai dengan kepercayaan yang diterimanya. Pada semua Penanggung, sebenarnya tidak ada alasan untuk memperlambat proses penyelesaian klaim yang diajukan oleh Tertanggung. Tindakan memperlambat itu tidak boleh dilakukan, karena klaim adalah suatu proses yang telah diantisipasi sejak awal oleh semua Penanggung. Disamping itu, yang lebih penting lagi bahwa klaim adalah hak Tertanggung, yang mana dananya diambil dari premi yang dibayar oleh Tertanggung kepada Penanggung. Karena itu, wajib bagi pengelola untuk melakukan proses klaim secara cepat, tepat, dan efisien.

[27] Abdullah Amrin, Asuransi Syariah: Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006, hlm. 121

Dalam menyelesaikan klaim polis asuransi berupa kerusakan atau kerugian, Penanggung akan mengacu pada kondisi dan kesepakatan yang tertulis pada polis, yaitu dengan dua pilihan, adalah sebagai berikut:

1. Penanggung akan mengganti dengan uang tunai;
2. Penanggung akan memperbaiki atau membangun ulang objek yang mengalami kerusakan

Prosedur dalam penyelesaian klaim polis terkaiat asuransi, adalah sebagai berikut:

1. Pemberitahuan klaim polis asuransi

   Setelah peristiwa yang sekiranya akan membuat Tertanggung menderita kerugian, Tertanggung atau pihak yang mewakilinya segera melaporkan kepada Penanggung. Laporan lisan harus dipertegas dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini, Tertanggung akan mendapat petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang. harus dilakukan oleh Tertanggung, dan dokumen apa yang harus dilengkapi oleh Tertanggung. Kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Peserta menyerahkan klaim polis asuransi baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen

2. Bukti klaim kerugian

   Tertanggung yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuk dan bukti-bukti kerugian. Untuk tujuan ini, penting bagi peserta yang mendapatkan musibah untuk menyerahkan klaim polis

asuransi tertulis dengan melengkapi lembaran klaim polis asuransi standar yang dirancang untuk masing- masing Class of Bissines. Penting juga bagi Tertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diajukan sebagaimana yang dipersyaratkan secara standar dalam industri asuransi di Indonesia.

3. Penyelidikan

Setelah laporan yang dilengkapi dengan dokumen pendukung diterima oleh Penanggung, terlebih dahulu dilakukan analisa administrasi. Mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap tersebut sudah dilalui, Penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survey ke lapangan untuk menunjuk independent adjuster, jika hal ini diperlukan. Pihak ketiga yang terakhir ini akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survey akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Jika klaim polis asuransi ditolak, Penanggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas klaim polis asuransi yang diajukan oleh Tertanggung. Sebaliknya, jika klaim polis asuransi secara teknis dijamin polis, Penanggung akan segera menghubungi Tertanggung mengenai kesepakatan bentuk dan nilai penggantian yang akan diberikan kepada Tertanggung. Semua korespondensi akan dilakukan secara tertulis antara Penanggung dengan Tertanggung.

4. Penyelesaian klaim polis asuransi

   Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim polis asuransi tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadinya kesepakatan tersebut

Agar klaim polis asuransi dapat diproses dan dibayar oleh Penanggung, ada berbagai ketentuan penting mengenai pengajuan klaim polis asuransi yang harus diperhatikan, adalah sebagai berikut:

a. Klaim polis asuransi harus sesuai dengan yang tertera dalam polis
b. Polis masih berlaku (inforce)
c. Polis tidak dalam masa tunggu
d. Klaim polis asuransi termasuk dalam pertanggungan