

# Pertanggungjawaban terhadap Konsumen Asuransi atas Kerugian yang Timbul dari Kurangnya Penjelasan Informasi Produk Oleh Agen Asuransi (Misselling) = Liability Against Insurance Customers over Loss from Incomplete Product Information Explanation by Insurance Agents (Misselling)

Farel Akbar Nugraha Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920527063&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Misselling merupakan suatu hal yang kerap terjadi pada kegiatan usaha asuransi, khususnya pada kegiatan pemasaran. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab dari timbulnya sengketa konsumen pada ranah usaha asuransi oleh karena misselling tentu menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen dan juga perusahaan asuransi itu sendiri. Berdasarkan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator jasa keuangan di Indonesia, misselling merupakan salah satu yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha asuransi dan pihak ketiga yang bertindak untuk dan atas namanya. Terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, OJK mewajibkan perusahaan untuk bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Melalui metode penelitian yang bersifat yuridis-normatif serta berbagai bahan kepustakaan, penelitian ini dilakukan untuk melihat dan membahas bagaimana saja bentuk pertanggungjawaban yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha atau ditempuh oleh konsumen apabila mengalami misselling, di mulai dari penyelesaian secara damai atau melalui Internal Dispute Resolution hingga melalui lembaga peradilan umum maupun lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum serta langkah-langkah mitigasi yang dilakukan oleh pelaku usaha guna mencegah terjadinya misselling. ....Misselling is something that often happens in insurance business activities, especially in marketing activities. This is one of the causes of the emergence of consumer disputes in the realm of the insurance business because misselling certainly causes losses for consumers and also the insurance company itself. Based on the regulations issued by the Otoritas Jasa Keuangan (OJK) as the financial services authority in Indonesia, misselling is something that is forbidden to do by insurance businesses and third parties acting for and on their behalf. For losses suffered by consumers, OJK requires companies to be strictly responsible for this. Through juridical-normative research methods and various library materials, this research was conducted to see and discuss what forms of accountability can be carried out by business actors or taken by consumers if they experience misselling, starting from a peaceful settlement or through Internal Dispute Resolution and through public court institutions or dispute resolution institutions outside the general court as well as mitigation measures that could be taken by companies to prevent misselling.