

## ABSTRAK

Nasabah asuransi jiwa adalah termasuk pihak yang kedudukannya lemah bila dibandingkan dengan perusahaan asuransi jiwa selaku pelaku usaha. Bila tidak dibekali wawasan yang cukup, maka nasabah berpotensi merugi. Banyak perusahaan asuransi jiwa yang tidak mendasarkan usahanya dengan peraturan perundang-undangan dan melalaikan penerapan tata kelola perusahaan perasuransian yang baik, sehingga dapat terjadi kasus seperti pencabutan izin usaha perusahaan yang bersangkutan. Dengan pencabutan izin tersebut, maka kegiatan perusahaan menjadi terhenti dan nasabah dalam kedudukan yang tak pasti mengenai pembayaran klaimnya. Dengan demikian, diperlukan tanggung gugat perusahaan asuransi jiwa terhadap nasabah yang mengajukan klaimnya, diantaranya dapat dilakukan melalui pemberesan harta kekayaan melalui pailit dan likuidasi, fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah oleh OJK, penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan, dan penyelesaian sengketa melalui gugatan perwakilan kelompok.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Hukum Asuransi, Asuransi Jiwa, Polis, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Class Action, Klaim Asuransi, Nasabah Asuransi, Otoritas Jasa Keuangan, Mediasi, Arbitrasi, Ajudikasi, Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia**